

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas



TESIS

**INFLUENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN EL DESARROLLO DEL
CAPITAL HUMANO DE LA EMPRESA ALMACENES SANTA CLARA
S.A, LIMA, 2019**

Presentado por:

BACH. ADM. YESENIA CONTRERAS RAMIREZ

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mi señor mi Dios, mis padres y esposo quienes son lo más importantes de mi vida, han sido el motivo de mi esfuerzo y dedicación para lograr este gran sueño, siempre estarán en mi corazón.

AGRADECIMIENTO

Principalmente agradezco a Jehová Dios por su gran amor y bondad inmerecida por haberme otorgado la fortaleza de terminar esta etapa significativa de mi vida.

A mis amados padres, en especial mi padre quien me motivo a seguir adelante y no desmayar en mi formación académica.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

La Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, de acuerdo a la Ley Universitaria 30220 ha instituido en su reglamento de grados y títulos para obtener el título de Licenciada en Administración, es necesario la presentación y sustentación de un trabajo de investigación denominada tesis.

titulada: **“INFLUENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN EL DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO DE LA EMPRESA ALMACENES SANTA CLARA S.A, LIMA 2019”**.

La presente investigación, es de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental, la cual está estructurada en cinco capítulos; con aspectos teóricos, que sustentan el estudio realizado.

Espero que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Lima, febrero del 2019

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
PRESENTACIÓN	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
INDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación Problemática	1
1.2 Problemas de la Investigación	3
1.3 Justificación	4
1.3.1 Justificación teórica.....	4
1.3.2 Justificación práctica	5
1.4 Objetivos.....	5
1.4.1 Objetivo General:	5
1.4.2 Objetivos específicos.....	5
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	6
2.2 Bases Teóricas.	10
2.2.1 La Capacitación.....	10
2.2.1.1 Técnicas de Capacitación Aplicadas:	16
2.2.1.2 Teorías de capacitación	19
2.2.2 Desempeño Laboral.....	20
2.2.2.1 Evaluación del desempeño	22
2.2.3 Desarrollo de habilidades en el personal.....	24
2.2.4 Capital Humano.....	26
2.2.4.1 Teorías del Capital humano.....	32

2.2.4.2 El capital humano en el crecimiento económico.....	36
2.2.4.3 Gestión del Talento Humano.....	40
2.2.5 Teorías de la Productividad.....	42
2.3 Glosario de Términos.....	48
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	50
3.1 Hipótesis General.....	50
3.2 Hipótesis Específicas.....	50
3.3 Identificación de Variables.....	51
3.4 Operacionalización de variables.....	52
3.5 Matriz de Consistencia.....	53
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.....	54
4.1 Tipo de la Investigación.....	54
4.2 Unidad de análisis.....	55
4.3 Población de estudio.....	55
4.4 Tamaño de muestra.....	56
4.5 Selección de muestra.....	56
4.6 Técnicas de recolección de datos.....	57
4.7 Análisis e interpretación de la información.....	57
CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	58
5.1 Análisis e Interpretación de Resultados.....	59
5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS.....	77
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	91
CONCLUSIONES.....	93
RECOMENDACIONES.....	95
BIBLIOGRAFÍA.....	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Considera usted, que las funciones que realiza en la empresa están acorde con el desempeño laboral?	59
Tabla 2: ¿Cree usted que se deberían realizar evaluaciones de desempeño para identificar la calidad de las actividades?	60
Tabla 3: ¿Considera que su rendimiento laboral y el de sus compañeros podría mejorar si recibiesen capacitaciones continuas por parte de la empresa?	61
Tabla 4: ¿Cree usted que las capacitaciones implementadas por parte de la empresa han mejorado sus habilidades operativas?	62
Tabla 5: ¿Considera que si usted y sus compañeros reciben capacitación continua podría tomar mayores responsabilidades en la empresa?	63
Tabla 6: ¿Considera usted que el dominio de las habilidades operativas se vería mejorado si le ofrecen la posibilidad de superarse profesionalmente?	64
Tabla 7: ¿Considera usted que si se le capacita podría adquirir nuevas técnicas para mejorar su trabajo?.....	65
Tabla 8: ¿Considera usted que si fuesen implementados mejores incentivos económicos se mejoraría la calidad productiva en la empresa?.....	66
Tabla 9: ¿Cree usted, que si los esfuerzos son retribuidos económica usted y sus compañeros harían un mayor esfuerzo en sus labores?	67
Tabla 10: ¿Considera usted, que los incentivos y premios podrían mejorarse en función de la responsabilidad operativa?	68
Tabla 11: ¿Considera usted que en la empresa Santa Clara se les permite aprender por medio de la practica?.....	69
Tabla 12: ¿Considera usted, que la empresa debería permitirle a usted y sus compañeros ser autónomos en sus funciones para mejorar las actividades?.....	70
Tabla 13: ¿Considera usted que debería permitírseles tomar decisiones que puedan mejorar el proceso productivo?.....	71
Tabla 14: ¿Considera usted, que la empresa debería resolver las actividades en base a manuales?.....	72
Tabla 15: ¿Considera usted, la empresa debería resolver las actividades en base a Reglamentos de producción?.....	73

Tabla 16: ¿Considera usted, que en la empresa Santa Clara deberían implementarse instructivos según el cargo que se ocupe que reflejen la competencia necesaria y las actividades que deben ser llevadas a cabo para que la producción mejore?	74
Tabla 17: ¿Considera usted que la empresa debería crear un ambiente que incite a la autoinstrucción?.....	75
Tabla 18: ¿Considera usted que en la empresa debería permitírseles desenvolverse en ambientes de cambio continuo según su criterio como colaborador?.....	76

INDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: ¿Considera usted, que las funciones que realiza en la empresa están acorde con el desempeño laboral?	59
Grafico 2: ¿Cree usted que se deberían realizar evaluaciones de desempeño para identificar la calidad de las actividades?	60
Grafico 3: ¿Considera que su rendimiento laboral y el de sus compañeros podría mejorar si recibiesen capacitaciones continuas por parte de la empresa?	61
Grafico 4: ¿Cree usted que las capacitaciones implementadas por parte de la empresa han mejorado sus habilidades operativas?	62
Grafico 5: ¿Considera que si usted y sus compañeros reciben capacitación continua podría tomar mayores responsabilidades en la empresa?	63
Grafico 6: ¿Considera usted que el dominio de las habilidades operativas se vería mejorado si le ofrecen la posibilidad de superarse profesionalmente?	64
Grafico 7: ¿Considera usted que si se le capacita podría adquirir nuevas técnicas para mejorar su trabajo?.....	65
Grafico 8: ¿Considera usted que si fuesen implementados mejores incentivos económicos se mejoraría la calidad productiva en la empresa?.....	66
Grafico 9: ¿Cree usted, que si los esfuerzos son retribuidos económicamente usted y sus compañeros harían un mayor esfuerzo en sus labores?.....	67
Grafico 10: ¿Considera usted, que los incentivos y premios podrían mejorarse en función de la responsabilidad operativa?	68
Grafico 11: ¿Considera usted que en la empresa Santa Clara se les permite aprender por medio de la practica?.....	69
Grafico 12: ¿Considera usted, que la empresa debería permitirle a usted y sus compañeros ser autónomos en sus funciones para mejorar las actividades?	70
Grafico 13: ¿Considera usted que debería permitírseles tomar decisiones que puedan mejorar el proceso productivo?.....	71
Grafico 14: ¿Considera usted, que la empresa debería resolver las actividades en base a manuales?.....	72
Grafico 15: ¿Considera usted, la empresa debería resolver las actividades en base a Reglamentos de producción?.....	73

Grafico 16: ¿Considera usted, que en la empresa Santa Clara deberían implementarse instructivos según el cargo que se ocupe que reflejen la competencia necesaria y las actividades que deben ser llevadas a cabo para que la producción mejore?	74
Grafico 17: ¿Considera usted que la empresa debería crear un ambiente que incite a la autoinstrucción?.....	75
Grafico 18: ¿Considera usted que en la empresa debería permitírseles desenvolverse en ambientes de cambio continuo según su criterio como colaborador?.....	76

RESUMEN

La presente tesis titulada: “Influencia de la Capacitación en el Desarrollo del Capital Humano de la Empresa Almacenes Santa Clara S.A, Lima 2019” es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. La población de la investigación estuvo constituida por 209 trabajadores de la empresa, la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 135 personas. Para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables Capacitación y Capital Humano, se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo constituido por 18 ítems con escala de valoración de Likert. El análisis de resultados se realizó mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico.

La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, posteriormente para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde la Capacitación se relaciona directa y positivamente con el Capital Humano de la empresa la empresa Almacenes Santa Clara. Finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

Palabras claves: Eficiencia, gestión, calidad, servicio, organización, control, evaluación.

ABSTRACT

The present thesis entitled: INFLUENCE OF TRAINING IN THE DEVELOPMENT OF THE HUMAN CAPITAL OF THE COMPANY ALMACENES SANTA CLARA S.A, LIMA 2019 "is a quantitative approach, applied type, correlational level and non-experimental design.

The research population was constituted by 209 workers of the company; the sample was determined probabilistically obtaining a result of 135 people.

In order to collect the data regarding the behavior of the variables training and human capital, the survey was chosen as the data collection technique and a questionnaire was used as a data collection instrument, which consisted of 18 items with a Likert rating scale.

The analysis of results was done using the coding and tabulation of the information, once the information was tabulated and ordered in a process of analysis and / or treatment using statistical techniques.

The presentation of the results with tables and graphs, then to contrast the hypotheses are applied to the statistical technique Chi square, demonstrating the general hypothesis where the training is related directly and positively with the human capital of the company Almacenes Santa Clara Finally, conclusions and recommendations are presented as study proposals.

Keywords: Efficiency, management, quality, service, organize, monitor, evaluate, plan.

INTRODUCCIÓN

La Empresa Santa Clara S.A. es una empresa dedicada a la distribución de alimentos industrializados, la cual usa almacenes de gran envergadura para poder distribuir alimentos para el Programa de Desayunos Escolares que comprende el nivel primario y secundario de las escuelas nacionales que se tiene programado, siendo el capital humano necesario para la elaboración, empaquetado y distribución de los alimentos para su correcta entrega y distribución al centro Educativo, evitando que la empresa tenga dificultades en los plazos de entrega y distribución, para no acarrear penalidades por el incumplimiento, además de que los alimentos lleguen al destino en óptimas condiciones y que esto no cause enfermedad a los alumnos que consumen estos productos, la empresa Santa Clara SA, presta servicio directo a los usuarios que son los alumnos de edad escolar, la capacitación es un proceso a corto plazo utilizando procedimientos planeados, sistemáticos y organizados, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas, orientadas al mejoramiento de habilidades y actitudes del capital humano, con el fin de propiciar mejores niveles de desempeño y habilidades en actividades de distribución.

Desde el punto de vista organizacional, la capacitación es uno de los medios fundamentales necesarios para que la empresa logre rentabilidad. Ya que, si el personal no es capacitado la empresa Santa Clara SA, podría recibir penalidades por el ente QALI WARMA.

En los últimos años se ha visto que las empresas dan importancia al capital humano, adquiriendo conciencia de que, además de las remuneraciones es de vital importancia las necesidades en la participación de toma de decisiones del personal el mismo que generara oportunidades de realización personal como profesional de los trabajadores.

La capacitación no se ve como una exigencia sino una necesidad para el triunfo de toda una organización, que involucra la mejora del trabajador en todos los aspectos importante de su vida.

En la actualidad existen infinidad de cambios dentro y fuera de las organizaciones públicas y privadas que buscan activar el ritmo de trabajo de sus colaboradores; para conseguir el éxito y la competitividad. Gerentes de empresas que continuamente se encuentran en busca de cambios para su empresa; por consiguiente, evalúan a su personal el nivel de capacitación que presenta para mejorar su desempeño laboral.

El objetivo de esta investigación tiene como finalidad que la capacitación al personal que labora en la empresa Santa Clara SA, sea de una mejora continua a los trabajadores, con el objeto de una mejora en la competitividad y productividad con los trabajadores, teniendo en cuenta los capítulos:

En el **capítulo I**, planteamiento del problema, la preocupación al no poder brindar un servicio adecuada y satisfactoria a los beneficiarios, la falta de una capacitación continua limita a los trabajadores en sus funciones a incumplir con las actividades del servicio, siendo necesario un diagnóstico a fin de elaborar los instrumentos de gestión empresarial. El clima organizacional repercutirá positivamente en el desempeño del trabajador y la Institución. Entendiéndose que una adecuada capacitación influirá directamente sobre el rendimiento de los trabajadores.

En el **capítulo II**, demostramos que el marco teórico de la investigación; los antecedentes relacionados con el problema de investigación; internacional, nacional y local así mismo la información teórica tanto de las variables a estudiar como de sus respectivas dimensiones con la finalidad de enriquecer dicha investigación.

En el **capítulo III**, las hipótesis y variable; demostrarán los supuestos que ayudarán a resolver el problema de la investigación, estableciendo indicadores a efectos de facilitar la medición de las dimensiones de cada una de nuestras variables.

En el **capítulo IV**, la metodología de la investigación, deducirá que el método es el descriptivo correlacional, el mismo que consistirá en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables tal como se dan en el presente trabajo de investigación, decimos que nuestra investigación es transversal recolecta datos en un solo momento, es un tiempo único y es correlacional porque se orienta a la determinación del grado de relación que existe entre dos variables

de interés en una misma muestra de sujeto o grado de relación entre dos eventos observados.

En el **capítulo V**: La presentación de resultados, en este caso resolveremos el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las encuestas las cuales fueron demostrados estadísticamente fiables para determinar la incidencia entre ambas variables, el mismo que aclararemos en las hipótesis planteadas.

Las conclusiones y recomendaciones se efectúan con el fin de fortalecer las actividades de integración entre el personal y sus directivos de la institución, permitiendo una mejora en sus actividades diarias.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

La gerencia de la Empresa Almacenes Santa Clara S.A.C., habiendo ganado varias licitaciones consecutivas para el programa Qali Warma, del MIDIS (Ministerio de Inclusión Social) muestra una gran preocupación ante las recurrentes sanciones y/o penalidades por el incumplimiento en las entregas programadas de las raciones a las Instituciones Educativas del Estado, conllevando por consecuencia penalidades económicas. Dado que el personal no se encuentra suficientemente capacitado para realizar el proceso de distribución de alimentos a las Instituciones Educativas.

La Gerencia está constantemente buscando la innovación para la empresa; evaluando a su personal y midiendo el grado o nivel de capacitación que tienen estos para mejorar su desempeño laboral y evitar futuros incumplimiento en la distribución en otras palabras penalidades en la empresa.

García (2010) “Indiscutiblemente las empresas convendrían incluir en su presupuesto el desarrollo de programas de capacitación, y demostrar el interés que tienen en ellos como personas, como trabajadores, y que sientan parte fundamental de la empresa”. (p.14)

El aumento de la necesidad de capacitar surge de la necesidad de adaptarse a los productos y servicios e incrementar la productividad para que la organización siga siendo competitiva.

El Capital Humano.

El personal que conforma el servicio de esta empresa debe tener un perfil que vaya dirigido a personas profesionales y técnicos especializados en almacenes, contadores, administradores, ingenieros alimentarios y personal operario con educación técnico o estudios concluidos de secundaria, con experiencia en panificación y trabajos de embolsados de alimentos para consumo humano. Dirigido a una población altamente vulnerable (niños 06 años a 12 años).

Siendo el capital humano primordial para desarrollo del cumplimiento de las actividades programadas ante las Instituciones Educativas del estado.

La Instituciones educativas reflejan un grado de insatisfacción en el servicio que brinda los proveedores del Programa Qali Warma.

En estas condiciones que vienen ocurriendo en el trabajo, para la administración se está generando mucha preocupación, ya que está afectando la desconformidad ante los errores durante todo el procesamiento y entrega de las raciones a las instituciones. En pocas palabras si ocurre demora problemas en la línea de proceso esto causa penalidad y esto es pérdida económica además es un descuento en la calificación en la próxima licitación del siguiente año.

La Empresa Almacenes Santa Clara S.A.C. Es una organización dedicada al almacenamiento de alimentos industrializados y al procesamiento de raciones para el programa Qali Warma. Siendo uno de los cientos de empresas que se dedican a la entrega de los desayunos escolares a nivel nacional.

La empresa Almacenes Santa clara SAC, tiene descontentos por los resultados de las penalidades que se ha tenido en el tiempo.

La alta rotación de los trabajadores administrativos como operarios y de algunas áreas la baja predisposición a la cooperación entre las áreas de la misma empresa,

conflicto entre Jefes y subordinados, y entre trabajadores y de servicio y falta de comunicación entre ellos.

En la actualidad las empresas están realizando denodados esfuerzos para que las capacitaciones sea parte de una cultura organizacional orientada al desarrollo del capital humano, por consiguiente aun no son favorables los resultados, la gran mayoría de las empresas tiene presente que la capacitación es el camino más efectivo de alcanzar sus niveles e indicadores, teniendo claro que la inversión es a largo plazo, esto subirán las posibilidades de conservar una importante ubicación en el ámbito de los negocios, considerando que existen empresas que no tienen idea a que rumbo se direcciona la capacitación dentro de sus organizaciones, existiendo algunos que ni la contemplan creyendo que es un gasto superfluo puesto que sacrificaran horas de trabajo las cuales son irrecuperables.

La manera más efectiva de cambiar esta percepción es fomentando la capacitación, factor importante que puede hacer que una empresa suba o baje su nivel de competencia y productividad, ahora bien, hay empresas que puede contar una excelente infraestructura, mejores sistemas y todos los recursos para operar, pero si las empresas no invierten en el factor más esencial que es el factor humano, difícilmente llegaran a los objetivos y metas planeadas.

1.2 **Problemas de la Investigación**

La problemática descrita así, como sus orígenes e incidencias en la gestión empresarial, nos permite plantear la siguiente interrogante. En torno al cual desarrollaremos la investigación.

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la capacitación influye en el desarrollo del capital humano en la empresa Almacenes Santa Clara SAC?

1.2.2. Problemas Específicos

Para sistematizar el problema arriba escrito, nos plantearemos las siguientes sub preguntas:

- ¿De qué manera el desempeño laboral influye en el desarrollo del capital humano en la empresa Almacenes Santa Clara S.A.C.?
- ¿De qué manera el desarrollo de habilidades influye en el desarrollo del capital humano en la empresa Almacenes Santa Clara S.A.C.?
- ¿De qué manera el beneficio económico influye en el desarrollo del capital humano en la empresa Almacenes Santa Clara S.A.C.?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

En nuestro país la situación de la capacitación es alarmante, especialmente en la micro y pequeña empresa, por la falta de interés al respecto, la presente investigación insiste en hacer concientización a los líderes que tiene a su cargo trabajadores, el valor que tiene implementar la capacitación en sus empresas y organizaciones.

La mayoría de las empresas y organizaciones están enfocadas a subir su rentabilidad a toda costa, sin considerar que para lograr sus objetivos es necesario invertir en la capacitación a su factor humano, para que el desempeño sea más eficiente en función a los objetivos de la empresa.

1.3.2 Justificación práctica

Se considera que este presente trabajo de investigación tiene una justificación práctica, aportando mecanismos que ayudara al personal no solo adquiriera conocimientos y habilidades si no que puedan incorporar estos para la mejora de su desempeño.

Los beneficiarios directos, con los resultados de la investigación serán los trabajadores y, por tanto, la empresa almacenes Santa clara SAC. Ya que con las capacitaciones brindadas se evitarán las penalidades para la empresa.

Así mismo, la propuesta ayudara a la empresa Almacenes Santa Clara SAC a mejorar el conocimiento del personal y a mejorar las prácticas motivacionales y el otorgamiento técnico de incentivos, orientado a mejorar aun su desempeño y satisfacción laboral.

1.4 Objetivos.

1.4.1 Objetivo General:

Determinar si la capacitación influye en el desarrollo del capital humano en la empresa Almacenes Santa Clara S.A.C.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Determinar si el desempeño laboral influye en el desarrollo del capital humano en la empresa Almacenes Santa Clara S.A.C.
- b) Determinar si el desarrollo de habilidades influye en el desarrollo del capital humano en la empresa Almacenes Santa Clara S.A.C
- c) Determinar si el beneficio económico influye en el desarrollo del capital humano en la empresa Almacenes Santa Clara S.A.C

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Constan de mínimos antecedentes publicados, para efectos de este trabajo de investigación se logró obtener 05 tesis que dan referencia al tema de esta investigación.

Según Rosas (2013): En su investigación “Diseño de un plan de capacitación para la mejora continua en Logra más allá de la red S.C” La investigación es de tipo descriptivo donde se concreta como objetivo general el diseñar un plan de capacitación para mejorar continuamente en la empresa, con la cual se concluye que el proyecto de capacitación para la mejora de cada área que conforma, necesidad de tener personal calificado; de atender áreas de oportunidad referente a la planeación, al control y a la evaluación de resultados. Además, el plan de capacitación ayudó a mejorar las condiciones de trabajo, actualmente se está cumpliendo a un 69% y seguirá aumentando progresivamente en el tiempo.

Este estudio está basado en necesidades reales, en objetivos institucionales de prevención y control. A través de la información que otorgo la empresa como elemento demandante de esta actividad, se diseñaron los cursos de capacitación que

se requieren. Con la realización de este estudio, se llegó a la conclusión que es muy importante que el personal tenga un plan de capacitación de manera constante en todas las áreas que conforman la empresa para estar a la vanguardia y estar actualizados competitivamente en el mercado, desarrollando estrategias que permitan el contribuir a la mejora continua de logra más allá de la res S.C. considerando lo anterior como el sustento que acepta la hipótesis de trabajo que guía el desarrollo de la investigación; así mismo dentro de la compañía se puede ir incrementando la rentabilidad y posicionamiento en el mercado , que de manera conjunta propicia un ambiente laboral sano y de crecimiento , con la obtención de óptimos resultados.

León (2013) en la investigación “Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu”. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Presenta como objetivo la descripción de la gestión del talento humano en Pymes del distrito de Retalhuleu. Con el cual se aplicó una metodología de tipo descriptivo y por lo cual llega a las siguientes conclusiones de acuerdo a los instrumentos de recolección de datos generados. La calidad de gestión del talento humano en las pymes se encuentra aceptable, debido a que los porcentajes general en los ítems sobre el cuestionario indican que no hay un área de gestión recursos humanos en ninguna de las empresas de las zonas estudiadas.

González (2013). “Gestión del talento humano en el proceso de transformación del instituto universitario de tecnología del Estado Bolívar”. Instituto Universitario de Tecnología del Estado Bolívar. Bolívar. La investigación tiene como objetivo general describir sobre la gestión del talento humano en el proceso de transformación en base a la aplicación de instrumentos necesarios, donde se llega a las siguientes conclusiones. “La investigación se centró en un diagnóstico de la situación actual del IUTEB, que permitió hacer una caracterización del personal docente con que cuenta la institución para iniciar su proceso de transformación, con el fin de identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades en la gestión del personal docente, el resultado de este análisis permitió proponer acciones que contribuirán al proceso de

transformación universitaria, las cuales están centrada en la formación y desarrollo, motivación y reconocimiento y la comunicación institucional”.

Álvarez (2017) en la investigación “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas” Universidad de Concepción. Los Ángeles. Se tiene como objetivo determinar el impacto de la capacitación la productividad laboral con cual se puede observar las siguientes conclusiones. “se ha observado en la sección previa, la capacitación no tendría un efecto significativo sobre la productividad laboral de las empresas chilenas, lo que representaría una discordancia con gran parte de la literatura revisada previamente, donde se esperaba que la capacitación tuviese un efecto positivo y significativo en la productividad laboral”

Rutty (2007) En la investigación “Evaluación de impacto en la capacitación de recursos humanos”. Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires. La investigación tiene como objetivo general evaluar el impacto de la capacitación en los recursos humanos de una empresa multinacional, donde se puede obtener las siguientes conclusiones. “la implementación de actividades de capacitación impacta en el cumplimiento de las prácticas laborales. Los tres modelos observados, entendidos como formas de hacer de los actores, son tres respuestas posibles a la hora de evaluar el impacto de la capacitación, cada uno con sus ventajas y dificultades, sin embargo, estos factores dependen de la idoneidad del proceso de capacitación en pro del desarrollo del capital humano, por supuesto con un continuo control de los resultados del proceso de capacitación.

Antecedentes Nacionales

Vílchez (2018) en la investigación “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado corazón de Jesús – Lima, enero 2018”. Universidad Norbert Wiener. Lima Tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento y desempeño laboral en la cual se aplicaron cuestionarios de preguntas y se pudo determinar las siguientes conclusiones. De acuerdo con la aplicación estadística existe una relación significativa según $p=0,000$

entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús.

Pinedo y Quispe (2017) en su investigación “La Gestión Del Talento Humano Y Su Influencia En La Motivación En Los Colaboradores Administrativos De La Empresa Petrex S.A” Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. La investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la gestión del talento humano en la motivación en los colaboradores administrativos. Donde se aplicó cuestionarios de preguntas en base a las dimensiones ejecutadas de las variables y se reconoce las siguientes conclusiones. “En el proceso de reclutamiento y selección del personal y la necesidad de existencia laboral se obtuvieron resultados ≥ 0.05 , con una significación del 0.858, por lo tanto, nos permite demostrar que existe una correlación positiva mediante la percepción de los colaboradores referente a los procesos que maneja la organización para elegir al personal adecuado según la necesidad de requerimiento”.

Cruz, (2015) en la investigación “Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222-Huamachuco: 2015”. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. La investigación tiene como objetivo general determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal. Mediante la metodología de tipo hipotético deductivo podemos llegar a las siguientes conclusiones. Se resalta que dentro de la gestión del talento humano incide directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Ahorro y Crédito nuestra Señora del Rosario “Como conclusión del mismo la gestión talento humano incide de manera directa en el desempeño laboral, dándose a mostrar en la insatisfacción de los trabajadores por conocer todos y cada uno de los procesos administrativos desarrollados dentro de la institución y los elementos que interviene en ellos, tanto personal como material”

Vergara (2015) en la investigación “Propuesta metodológica de indicadores del impacto de la capacitación en programas formativos por competencias en una organización de servicios”. Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima. La investigación tiene como objetivo general realizar una propuesta metodológica para calcular el impacto de la capacitación de programas de formación en las competencias de los trabajadores de una organización de servicios y donde se llegan a las siguientes conclusiones. es posible calificar a los indicadores de medición de impacto de la capacitación como una herramienta cuantitativa capaz de orientar, con un alto grado de confiabilidad y objetividad en, el proceso de toma de decisiones en torno a la pertinencia económica de realizar una acción y/o programa de formación en base a competencias. en los trabajadores de la empresa Clínica Internacional S.A.

2.2 Bases Teóricas.

Este trabajo está unido con la Teoría del capital humano, la capacitación y su evidencia empírica, así como la capacitación y su base teórica, las cuales resaltan en que un personal capacitado llega a ser más funcional para las organizaciones.

Para explicar la importancia de la capacitación continua en el capital humano dentro de las organizaciones, es indispensable el estudio que determine el impacto que esta tendrá sobre el personal al que se le imparta la capacitación.

2.2.1 La Capacitación

En la actualidad hay cambios exigidos por el entorno, las empresas, organizaciones e instituciones comprenden la necesidad de que las personas estén cada vez más capacitadas y preparadas para desempeñar sus funciones de forma eficiente y competitiva. El desarrollo alcanzado a nivel internacional exige poseer conocimientos y habilidades que le permitan enfrentar el entorno que les rodea (Grados, J. 2000).

En ese sentido juega un primordial los procesos de capacitación a desarrollar por las diferentes organizaciones, el mismo debe promover cambios y mejoras continuas, dada la exigencia del mundo cambiante en que se desarrollan, el cual requiere nuevas capacidades, competencias, modos de actuar, que se correspondan a los cambios en las organizaciones.

En síntesis, la capacitación constituye uno de las herramientas más importantes sistemas para el aseguramiento humano de las organizaciones, potenciando las habilidades, conocimientos y destrezas necesarias para su desempeño además en la toma de decisiones solucionando problemas, lograr una comunicación eficiente, trabajar en equipo, solucionar conflictos, así como desarrollar un conjunto de competencias en el desempeño de sus funciones.

La capacitación representa hoy un problema de total actualidad, ya que las condiciones actuales del entorno económico, político y social en que se desarrollan, exigen de ellos una excelente preparación que los convierta en personas idóneas y capaces de enfrentar los constantes cambios del entorno y lograr el desarrollo económico y social de los territorios desde una perspectiva de sostenibilidad (Siliceo 2006).

La capacitación continua busca:

- Responder a las necesidades específicas de las empresas.
- Mejorar las competencias y cualificación de los profesionales en su sector.
- Aumentar las habilidades, competencias y conocimientos de los trabajadores.
- Ayudar a la adaptación al cambio y mejora en las empresas.

- Adaptar el personal a las innovaciones y mejoras tecnológicas, nuevas herramientas y formas de trabajo.
- Propiciar que se desarrollen nuevas actividades económicas
- Evitar quedarse atrás
- Incrementar la competitividad de las empresas
- Que los trabajadores se desarrollen personal y profesionalmente
- Mejorar las expectativas de desarrollo en la empresa, la motivación y el clima laboral
- Favorecer el reciclaje de empleados

Para la máxima eficacia, es necesario un buen plan de formación que incluya:

- Diagnóstico
- Objetivos
- Acciones formativas
- Evaluación
- Seguimiento

La capacitación no debe ser considerada solo como hacer un curso o dos sino como una forma de seguir actualizando conocimientos constantemente denominada “capacitación continua” (Siliceo 2006).

Es necesario identificar las necesidades formativas para conocer las acciones formativas dirigidas a ellas y al objetivo final pretendido. La formación debe adaptarse a quien la realiza y no al revés, ya que no es un fin en sí mismo, sino que es una herramienta o medio para conseguir objetivos y resultados.

En la actualidad existe gran cantidad de cursos, centros y modalidades formativas dedicadas exclusivamente a la formación continua de personas (y específicamente de trabajadores).

Las empresas son capaces de reconocer la necesidad de la formación de su capital humano y los trabajadores valoran poder formarse constantemente y mejorar, por lo que cabe esperar que esto siga creciendo.

➤ **Beneficios que ofrece el capacitar al trabajador y la empresa.**

La capacitación supone una buena inversión tanto para el trabajador como para la empresa, ya que prepara para asumir futuros desafíos. Dentro de los beneficios que brinda están los siguientes (Barrios 2012):

- Prepara al trabajador para tomar decisiones y solucionar problemas.
- Incentiva el desarrollo y confianza en el trabajador.
- Provee de herramientas útiles que se requieren para manejar problemas suscitados en la empresa.
- Permite alcanzar objetivos particulares.
- Motiva que se incremente la satisfacción respecto al cargo que ocupa el trabajador.
- Logra que los trabajadores mejoren su comunicación.
- Beneficia la unión integral de grupos.
- Transforma el ambiente de trabajo en la empresa, haciendo más agradable la estadía en ella.
- Convierte al ambiente de la empresa en un espacio placentero para el trabajador.

➤ **Detección de necesidades de capacitación**

Constituye la primera acción a realizarse para asegurarse que la capacitación que se brindará se adecua a las necesidades de la empresa y evitar incurrir en costos innecesarios.

Llevar a cabo la detección de las necesidades de capacitación implica la realización de 3 análisis (Carrillo 2012):

- **Análisis Organizacional:** Este análisis tiene como fin explorar las diferentes áreas que funcionan dentro de una empresa y establecer en cuál de ellas se necesita capacitar. Será realizado en base a las metas, planes estratégicos de la empresa y los resultados de la planeación en recursos humanos.
- **Análisis de Tareas:** Implica el análisis de las funciones que realizan los trabajadores que se pretende incorporar a la capacitación, teniendo en cuenta su relevancia y beneficios de las mismas para la organización.
- **Análisis de la Persona:** Se enfoca en los trabajadores, evalúa quién necesita la capacitación y de que clase debe ser dicha capacitación, aplicando la comparación entre el desenvolvimiento del trabajador y las normas de la empresa. Dicha información es recabada mediante una encuesta

Dentro de la etapa de detección de necesidades de capacitación existen elementos que contribuyen a clasificar las capacitaciones de acuerdo a (Diez, et. al 2009):

- Tiempo: Corto plazo y largo plazo.
- Ámbito: Generales y específicas.

Situación Laboral: Formación inicial (costumbres y procedimientos), manutención y desarrollo, complementación (reubicación o reemplazo) y especialización (promoción o ascensos).

La detección de la necesidad de capacitaciones al capital humano posee ventajas tales como:

- Realizar la planificación y ejecución de las capacitaciones acorde con la prioridad y uso eficiente de recursos.
- Evalúa a situación presente para utilizarla cómo base en la medición de resultados de la capacitación.
- Descubrir que trabajadores requieren capacitación y en qué áreas.
- Identificar los contenidos sobre los cuales hay necesidad de capacitación.
- Instituir pautas para la realización de planes y programas.
- Utilizar óptimamente los recursos.
- Enfocar el objeto sobre el cual se realizará la intervención.

➤ **Factores para seleccionar una técnica de Capacitación**

Los siguientes factores ayudan al establecimiento de la técnica de capacitación a utilizar (Hidalgo 1998):

- Costo eficiente.
- Contenido oportuno.
- Instalaciones idóneas.
- Capacidades y preferencias de quienes recibirán la capacitación.
- Capacidades y preferencias de quienes darán la capacitación.
- Principios del aprendizaje que se utilizará.

2.2.1.1 Técnicas de Capacitación Aplicadas:

I. Técnicas de Capacitación aplicadas en el lugar de trabajo:

(Media 2015)

- Instrucción directa sobre el puesto: Realizada durante las horas laborables, tiene como finalidad adiestrar a los trabajadores en el desempeño de sus funciones, se lleva a cabo a través de demostraciones y repetición de prácticas hasta lograr el dominio de las técnicas. Es una técnica a cargo del capacitador, supervisor o compañero de trabajo.
- Rotación de Puesto: Consiste en la capacitación del trabajador para que se encuentre preparado y pueda cubrir puestos distintos al suyo en caso de ser necesario.
- Relación Experto-Aprendiz: Consiste en transferir conocimientos directamente y realizar una retroalimentación inmediatamente.

II. Técnicas de Capacitación aplicadas fuera del sitio de Trabajo:

- Conferencias, videos, películas, audiovisuales y similares: Existe mínima retroalimentación y mínimos niveles de transferencia y repetición, no se necesita que el trabajador participe activamente, se ahorra tiempo y recursos.
- Simulación de condiciones reales: Se simulan áreas reales de operación con la finalidad que los trabajadores aprendan sus funciones a través de la práctica, en ellas existe transferencia, repetición y participación activa, se usan con frecuencia en empresas del rubro aéreo, financiero y hotelero (Media 2015).

- Actuación o socio drama: En ella se permite a los trabajadores tomar diversos roles, desarrolla relaciones amicales y de tolerancia en los participantes y ayuda a identificar errores.
- Estudio de casos: Están presente la participación, pero no la retroalimentación ni la repetición, en ella los trabajadores tienen la posibilidad de realizar funciones semejantes a las suyas, reciben para ello recomendaciones y adquiere habilidades para tomar decisiones.
- Lectura, estudios Individuales, instrucción programada: Hace alusión a cursos que se basan en lecturas, grabaciones, fascículos de instrucción programada y algunos programas de computadoras. De mínima transferencia, existe participación, repetición, relevancia y retroalimentación

III. Evaluación, control y seguimiento de la capacitación.

El proceso de evaluación debe estar presente del inicio al fin de la capacitación, que permita medir la eficiencia y efectividad de los resultados de la capacitación, por lo que constituye una de las etapas más importantes en el desarrollo de la capacitación, por ende, debe estar presente en todo programa de capacitación y otorgársele el tiempo debido. Los datos obtenidos mediante ella tienen utilidad al momento de tomar decisiones.

Para que la realización de una capacitación eficiente debe existir en ella un proceso de evaluación, control y el seguimiento oportuno de las acciones que desempeñan los participantes.

La Capacitación y Desarrollo según Descenzo, Robbins y Coulters, (2008) Es estimular las cualidades personales de los empleados de manera que las mejoras que se lleven a cabo conduzcan hacia una mayor productividad en la organización. La Capacitación y Desarrollo de los Recursos Humanos en el

país tiene cada día mayor importancia al formar parte de la misión integrada del capital humano,

El propósito es brindar al capacitador una herramienta de trabajo con el objetivo de revitalizar con nuevas proyecciones la preparación de los recursos humanos para lograr la calidad del desempeño de cada trabajador.

IV. Capacitación y su evidencia empírica:

De acuerdo con Valle (1995) la capacitación evidencia cierta pérdida en la fuerza de trabajo para lograr los nuevos retos, y un esfuerzo creciente, aunque limitado, para prosperar en la solución.

En América Latina y el Caribe existen 107 casos exitosos de capacitación en empresas innovadoras, lo cual se complementó con modernización tecnológica y organizacional.

La capacitación en empresas se ha dado en un promedio de 26 % en las pymes y 88% en las grandes empresas, mientras que en las microempresas no se registraron, en las pymes el promedio de horas/hombre de capacitación es de 4.13 horas/hombre mientras que en las grandes empresas fueron aproximadamente. La capacitación se da con frecuencia y periodicidad en las empresas que realizaron una modernización más sintética e integral. Encuestas manifiestan la existencia de una estrecha relación entre el nivel de calificación de los trabajadores y los esfuerzos realizados en capacitación., ello reafirmaría la hipótesis de división en materia de calificaciones, al existir un sector de trabajadores que a partir de sus eficientes niveles de calificación recibe más formación.

2.2.1.2 Teorías de capacitación

Teoría del aprendizaje de Kolb

Basada en 4 etapas, se necesita que el educando se comprometa con experiencias concretas y nuevas (EC), poner atención y recapacitar desde distintos puntos de vista las experiencias (OR), creación de conceptos abstractos (CA), realizarse mediante experiencia activa (EA)

Sin embargo, las cuatro habilidades son desarrolladas distintamente en las personas, siendo variadas las experiencias en el hogar, centro de estudios y centro de trabajo, por ende, existen diferencias en el desarrollo de las destrezas, distinguiéndose el aprendizaje mediante dichas etapas de acuerdo a su estilo.

Existe un cuestionario auto evaluable, de acuerdo Kolb (1984), por medio del cual se puede identificar el estilo de aprendizaje de una persona y pueda contrastarse con otro.

Modelo de aprendizaje de Kolb

Para Kolb (1984) el estilo de aprendizaje individual no afecta necesariamente el modo en que una persona asimila en una determinada situación de aprendizaje, si no en la forma en que aprovecha los aspectos de la vida, cuando se toman decisiones, resuelven problemas y en general su estilo de vida, el avance profesional está determinado en gran medida por la manera en cómo se aprende.

2.2.2 Desempeño Laboral

El Desempeño Laboral Para Araujo y Leal G. (2007) el desempeño laboral se mide en varios factores: elementos, habilidades, características o competencias pertenecientes a los conocimientos, habilidades y capacidades desarrolladas por el empleado y aplicadas en su área de trabajo. Es en el desempeño laboral donde el individuo muestra las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que ayudan a alcanzar los resultados que se esperan, El término desempeño laboral se define a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer.

Para lo cual se aprecia aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desenvuelve las actividades asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, existe una correlación directa entre los elementos que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada.

Según García (2010), se puede definir al desempeño como el conjunto de acciones o conductas mostradas por los trabajadores, las cuales resultan importantes para el logro de los objetivos de la empresa, y que además son medibles en términos de competencias y grado de contribución del trabajador hacia la empresa.

Contenido de las fases de la Gestión del Desempeño:

- Conceptualización: Se identifica el mejor rendimiento al cual desea dirigirse.

- Desarrollo: Se examina donde el rendimiento actual está variando en función de los niveles deseados.
- Implementación: se ejecuta mediante mecanismos informales de monitoreo del desempeño actual, seguido de sesiones de entrenamiento, revisiones periódicas del desempeño, entre otras; sin consentir al empleado tomar control de su propio desarrollo del desempeño.
- Retroalimentación: Se realiza en el proceso y después de la evaluación para que el individuo tenga conocimiento de cómo puede mejorar su desempeño.
- Evaluación: Se manejan medidas de desempeño para monitorear los indicadores específicos de desempeño en todas las competencias y determinar cómo están respondiendo a los objetivos. Se compran determinando que una medida importante para la administración del desempeño según Ruiz (2004), es la evaluación continua del empleado, pues este sistema no puede ser por ningún motivo estático. Mejora continua. (19) Chiavenato, I. (2007). Es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y su potencial de desarrollo futuro. La estimación del desempeño es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra forma suele efectuarse en toda organización moderna.

Osorio y Espinosa (1995) definen un sistema de gestión del desempeño como un proceso que adopta una secuencia cíclica anual de planificación, seguimiento y evaluación.

2.2.2.1 Evaluación del desempeño

Por medio de la evaluación del desempeño se identificará la calidad de los servicios prestados y los resultados obtenidos.

Según Chiavenato (2007) “La capacitación educativa a corto plazo, desarrollado de manera sistemática y organizada, se refleja en las personas que adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (p.386). Sin embargo, otros autores como Werther y Davis expresan que “aunque la capacitación (el desarrollo de habilidades técnicas, operativas y administrativas para todos los niveles del personal) además de los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse durante toda su vida laboral y pueden ayudar en el desarrollo de la persona para cumplir futuras responsabilidades” (p.252). La capacitación tiene por finalidad desarrollar en los trabajadores aquellos conocimientos, destrezas y actitudes que permitan un mejor desempeño en su trabajo actual, aunque también puede tener un efecto en el desempeño de actividades futuras, como indican los autores mencionados. Permitiendo a la organización crecer, desarrollarse y ajustarse a los cambios del mundo globalizado en que vivimos.

La organización que prioriza en capacitar a sus trabajadores se puede identificar fácilmente, en comparación con otras que no prestan importancia; esto se puede apreciar en la calidad de la atención a los usuarios, reflejando en la calidad de sus productos y servicios, en la forma de responder a sus necesidades, etc. Lamentablemente, la capacitación es una actividad que no ha sido bien aprovechada por la mayoría de las organizaciones, especialmente por las pequeñas y medianas empresas, no teniendo en cuenta las bondades que presenta. Las empresas que no capacitan a sus trabajadores, se identifican con las siguientes excusas o temores para no hacerlo (Rodríguez 2008):

- El peligro que el trabajador recién capacitado se retire de la empresa; este riesgo sería aún mayor si se va a trabajar a la competencia.
- Capacitar a un trabajador tiene costos: el costo de la actividad en sí; las horas no trabajadas por el trabajador en caso que la actividad de capacitación se desarrolle durante la jornada de trabajo, los errores que pueda cometer el trabajador de reemplazo (en caso de que el trabajador sea capacitado durante las operaciones de su trabajo habitual), el costo de reemplazar al trabajador que se está capacitando, entre otros.
- Luego de ser capacitado, el trabajador exigirá una mayor remuneración por desempeñar su mismo puesto de trabajo.
- Una vez capacitado el trabajador aspirará a ser promocionado a puestos de mayor importancia, generando una presión a sus superiores

Según Nadler, L y Nadler, Z (1994) EEUU

Es transcendental la formación de los colaboradores, permitirá ajustar las cualidades de cada persona a cada uno de los puestos designados para que la empresa sea más eficaz y los resultados sean específicos para competir.

Con la preparación de los colaboradores en su entorno laboral permite que tengan más habilidades, mejores ideas y crear formas diferentes de desarrollar su trabajo con más eficiencia.

Según Nadler y Nadler (1994). Existen 3 áreas de actividades dentro del desarrollo de recursos humanos (RRHH).

- Entrenamiento. Actividad orientada a perfeccionar el desempeño de una persona en su puesto de trabajo actual.
- Capacitación. Actividad orientada a perfeccionar el desempeño de una persona en su puesto de trabajo actual u otro ya designado.

- Desarrollo. Actividad orientada a facilitar el desempeño futuro en otros puestos aún no designados en la misma organización.

En la actualidad las empresas buscan personal más preparado y calificados como obreros, técnicos con grado de estudios medio superior, niveles de preparación de licenciatura que sean competitivos para afrontar los nuevos retos y adaptarse rápidamente al cambio (Fayol, 1995)

Según Chumpitaz (2004). Perú, Se efectuó un sistema de capacitación continua al personal profesional de la empresa y el estudio comparativo del rendimiento productivo de la Empresa Langostinera Géminis S.A. durante los años 1993 a 1997 sin aplicación del Sistema de Capacitación Continua y de 1998 al 2002 con el Sistema de Capacitación Continua para comparar el manejo de la empresa y el volumen de la productividad antes y después de la aplicación de la capacitación.

La capacitación fue realizada en períodos de 3 meses de abril a diciembre, sobre tópicos como: manejo de pozas (secado del sustrato, preparación del terreno, eliminación de posibles depredadores, etc.), manejo de alimento (dosis, frecuencia, momento, etc.) prevención de enfermedades (análisis de calidad de agua, fitoplancton, supervivencia, tratamiento, etc.) faena de cosecha (observación del producto como: tamaño, peso, textura, etc.) Se concluye que la capacitación continua al personal profesional, brindara un alto nivel de rendimiento y por ende mejores resultados económicos.

2.2.3 Desarrollo de habilidades en el personal

La capacitación es en esencia la posibilidad del desarrollo de habilidades en el personal, por ello Ramos (2012) refiere que más que un medio es un fin en sí misma, siendo el objetivo de la capacitación el dominio de las habilidades de los trabajadores en su medio de labor; en palabras más sencillas tiene como objetivo el desarrollo de las facultades y, a su vez esto les permite tener un

mejor dominio en sus actividades labores y además se les ofrece la posibilidad de superarse a sí mismos y superar las exigencias del puesto que ocupan. (Filippi & Zubieta, 2010)

De acuerdo con Ramos (2012) la capacitación les permite a los colaboradores de una empresa actualizar sus conocimientos, adquirir nuevas técnicas, alcanzar mayores responsabilidades, realizarse profesionalmente, comprender la misión y las funciones que desarrollan/desarrollaran en la organización. Para los colaboradores de la empresa la capacitación es un elemento motivador, puesto que se les hace sentir que son valorados y, además es un medio alcanzar puestos con mayor responsabilidad y ello conlleva a recibir mejoras a nivel económico y social.

Beneficios económicos

Los colaboradores tienden a realizar un mayor esfuerzo si a cambio perciben un beneficio o recompensa, además evita que algunos empleados tengan determinados comportamientos; por consecuencia la conducta de las personas puede modificarse en función de un sistema de recompensas o minimización de los daños (Tarango, 2010). En conclusión, las empresas deciden retribuir económicamente a los empleados porque por medio de ello incitan al trabajador a tener un mayor esfuerzo y a lograr que sus objetivos coincidan con los de la empresa.

La existencia de un beneficio económico incita a mantener un determinado comportamiento en el colaborador, además incrementa las posibilidades que ese comportamiento se mantenga con el paso del tiempo.

2.2.4 Capital Humano

De acuerdo con Arias (2006), el capital humano se define como aquellos factores que poseen los individuos cuyo ejercicio facilita la obtención de la misión individual y social a fin de aumentar la calidad de vida general. El logro del alto desempeño se verá reflejado en los individuos como las organizaciones y las sociedades invierten y utilizan al máximo el capital humano. A partir el ángulo organizacional, la explicación va en el sentido de que el capital financiero no podrá dar beneficios al máximo si no influyen en él diversos tipos de capital humano.

Principios fundamentales de la administración del capital humano Arias (2006),

1. La respuesta es contundente: el compromiso es de cada miembro de la empresa u organización. El surgimiento de la elevación de la competitividad de la organización constituye una obligación de los responsables de cada área o equipo.
2. El área con mayores conocimientos y experiencias respecto de las facultades humanas, su localización, desarrollo y conservación, resulta, estrictamente hablando, un área de servicio. Su responsabilidad es apoyar y asesorar a las demás áreas para lograr ese alto desempeño humano.
3. Por tanto, uno de los compromisos esenciales del área de asesoría para el alto desempeño humano es identificar las necesidades de sus áreas de trabajo.
4. La tarea del área relativa a la asesoría para el mayor desempeño humano, es apoyar a los responsables de cada área.
5. Cualquier método, para lograr resultados, requiere esfuerzo, dedicación y tiempo.
6. Para la creación, implantación y funcionamiento, se necesitan personas con talentos, capacidades y voluntad para inducir innovaciones.

El propósito de administrar el recurso humano, de acuerdo con Werther y Davis (2008), es mejorar los aportes productivos de los trabajadores hacia la empresa, de manera responsable desde una mirada estratégica, ética y social.

De acuerdo con Werther et al. (2008), los objetivos fundamentales de la administración del capital humano consideran los siguientes objetivos:

- **Objetivos corporativos:** Aportar el éxito de la empresa es el objetivo básico, por medio de incidir en la estrategia corporativa, impulsar el uso óptimo del talento y contribuir a los resultados financieros, los valores organizacionales y la cultura de la empresa.
- **Objetivos funcionales:** Orientados a conservar en niveles adecuados el aporte del área del capital humano a las necesidades de la organización.
- **Objetivos sociales:** El departamento de capital humano debe ser responsable, a nivel ético y social, de los restos que acontecen en la sociedad.
- **Objetivos personales:** Se debe considerar que todos los funcionarios de las empresas poseen metas particulares (Werther et al., 2008, p.10).

Franklin y Krieger (2011) considera que ninguna organización es capaz de desarrollar y gestionar el conocimiento si no cuenta con personal debidamente capacitado. Valorar y saber aprovechar el capital humano de manera más productiva constituye un desafío en la era del conocimiento. Para ello las organizaciones deben saber con qué competencias cuenta su personal, cuales son las que requieren incorporar y, sobre todo, cómo gestionarlas. 1.6.4 Aspectos esenciales para la competencia del capital humano Hoy en día,

Según Chiavenato (2007) el capital humano incluye cuatro aspectos esenciales para la competencia individual.

1. Conocimiento. Se trata del saber. Constituye el resultado de aprender a aprender, de forma continua.
2. Habilidad. Se trata de saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar. En otras palabras, es la transformación del conocimiento en resultado.
3. Juicio. Se trata de saber analizar la situación y el contexto. Significa saber obtener datos de información, tener espíritu crítico, juzgar los hechos, ponderar con equilibrio y definir prioridades.
4. Actitud. Se trata de saber hacer que ocurra. La actitud emprendedora permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, agregar valor, llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados. Es lo que lleva a la persona a alcanzar la autorrealización.

Chiavenato (2009)Desarrollo del capital humano Werther et al. (2008) considera que el desarrollo a largo plazo del capital humano de la organización, va adquiriendo creciente importancia en el contexto del planteamiento estratégico de la corporación. Mediante el desarrollo de los empleados actuales se reduce la dependencia respecto al mercado externo de trabajo, se incrementa el nivel de satisfacción laboral y se reduce la tasa de rotación de personal. Existe la probabilidad que las vacantes determinadas por el plan de capital humano puedan llevarse internamente, ello se daría en la medida que los trabajadores demuestren un adecuado desarrollo. Las promociones y las transferencias que se lleven a cabo manifestarán a los trabajadores el desarrollo de una carrera más allá de una ocupación temporal.

Para Werther et al (2008), el desarrollo del capital humano es un método efectivo para enfrentar los desafíos del área, entre los cuales se incluyen la obsolescencia de los conocimientos del personal, los cambios sociales, y la tasa

de rotación de los empleados. Por otro lado, Ivancevich (2005) afirma que la capacitación y el desarrollo son procesos con los cuales se pretende que el empleado adquiera información y habilidades, además de conocimientos sobre la organización y sus metas. Además, la capacitación y el desarrollo están ideados para ayudar a que cada persona haga aportaciones positivas en la forma de un buen desempeño, así la capacitación mejora el desempeño de los trabajadores en sus funciones. El desarrollo prepara a los individuos para el futuro. Se centra en el aprendizaje y el crecimiento personal. La capacitación es importante para los empleados, tanto nuevos como antiguos. En pocas palabras la capacitación es un intento por mejorar el desempeño actual o futuro. La capacitación se relaciona con las habilidades y competencias laborales actuales. Un programa de capacitaciones un esfuerzo de la empresa por dar oportunidades al empleado para que adquiera las habilidades, actitudes y conocimientos que se relacionen con su trabajo. Con la capacitación se pretende mejorar las habilidades. Para Ivancevich (2005) aumentar las capacidades motrices, las facultades intelectuales y las habilidades para el trato personal son los objetivos de los programas de capacitación. Una manera de expresar el significado y el alcance de la capacitación y el desarrollo es expresar en un modelo visual cómo se despliega en la empresa. Según Mondy, R. y Noe (2010) el desarrollo de recursos humanos (DRH) es una función importante de la administración de recursos humanos que consiste no solo en capacitación, sino también en actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales, desarrollo organizacional y evaluación del desempeño. Algunos gerentes usan los términos capacitación y desarrollo indistintamente. Sin embargo, otras fuentes hacen la siguiente distinción: la capacitación imparte a los empleados los conocimientos y las habilidades necesarios para sus actividades actuales. Por otro lado, el desarrollo implica un aprendizaje a largo plazo que supere los límites del trabajo diario. Prepara a los empleados para mantenerse al mismo ritmo que la organización, a medida que esta cambia y crece.

Según Alles (2005) el desarrollo del capital humano es un procedimiento de aprendizaje que les permite a los colaboradores adquirir las competencias y conocimientos fundamentales para el logro de los objetivos, los cuales están estrechamente vinculados con la visión y misión de la organización. Además, implica que el desarrollo habilidades con el fin de modificar comportamiento. Tradicionalmente, el desarrollo del capital humano estaba orientado al desarrollo de competencias, el cual fue exitoso para hacer frente y solucionar situaciones conocidas; sin embargo, Alles (2005) se plantea una serie de interrogantes, por ejemplo ¿Qué sucedería cuando se deben hacer frente a un suceso desconocido?, ¿Qué se debe realizar cuando los medios habituales no dan el resultado que se espera?, ¿Cómo se prepara a los colaboradores para hacer frente situaciones poco conocidas?, en estos casos se les debe dar a las personas la posibilidad de pensar, actuar y aprender nuevas formas para responder ante lo inesperado. En palabras de Alles se trata en esencia de promover que se genere nuevo conocimiento, procurar que este conocimiento esté disponible para todos los partícipes de la organización, desarrollar de habilidades y actitudes que simplifiquen el trabajo, al igual que fomentar el aprendizaje en medio virtuales; todo esto se logra bajo un paraguas de eficiencia en innovación, calidad y por supuesto inversión.

Innovación

La innovación de acuerdo con Alles (2005) en el proceso de desarrollo del capital humano se encuentra encapsulado en el aprender en la práctica, en otras palabras incitar a los colaboradores a hacer en primer lugar y educarse durante ese proceso, todo ello antes de aprender concretamente lo que deben realizar, al igual que busca que se alcance una comunicación efectiva y trabajen en entornos virtuales.

En ese sentido en base a lo especificado por Alles (2005) la presente investigación se concatena el hecho de que los colaboradores de la empresa almacenes Santa Clara deben, generar auto aprendizaje para mejorar su proceso productivo, permitiéndoles cierta autonomía para la flexibilización en busca de una mejora en el proceso funcional, es importante que se promueva el incremento de la comunicación virtual incluso para absolver de manera oportuna ciertas dudas que suscitan en el proceso de su trabajo, de esta manera puedan aportar mayor efectividad de sus funciones y así influenciar su desarrollo personal y profesional, ya sea en la empresa o fuera de ella.

Calidad

De acuerdo con las Normas ISO 9001 (2008) la empresa debe establecer un manual de calidad, puesto a que les permite a los colaboradores alcanzar sus objetivos y desempeñar sus funciones en función de documentos (reglamentos, normativas, etc.) previamente establecidos. Por otra parte, se considera que la calidad en el desarrollo del capital está ligada con la formación de habilidades y cuando se es consciente de la importancia de sus actividades. Se ha determinado que para mejorar la calidad debe preguntársele al colaborador en qué áreas considera que necesita formarse él y sus compañeros; una vez que las necesidades de formación son claras se debe proveer de entrenamiento y tomar en consideración las acciones para brindarles la formación adecuada en función de los objetivos de la empresa.

En cuanto a la consciencia de importancia de sus actividades se debe contar con registros que especifiquen cual es la competencia necesaria para el cargo que ocupa y las actividades que se llevaran a cabo deberán ser descritas claramente; la finalidad de todo es que los trabajadores sepan cómo contribuyen al logro de objetivos.

Inversión

De acuerdo con Alles (2005) la inversión en el desarrollo del capital humano busca que se cree un ambiente que persuada a los colaboradores a la autoinstrucción, les permita desenvolverse en ambientes de cambio continuo, accedan a la información mediante redes sociales y tomen decisiones en función de la información más pertinente para la empresa.

2.2.4.1 Teorías del Capital humano

Teoría del capital humano

Formulada por Theodore Shultz Gary Becker y J. Mincer (1964), la cual se define como un conjunto de capacidades productivas obtenidas por las personas mediante la acumulación de conocimientos generales y específicos. Esta teoría designa como inversión a la educación y formación, inversión con la cual las personas buscan incrementar la eficiencia de su producción y sus ingresos. Esta teoría establece la importancia del agente económico, el cual tiene la facultad de realizar inversiones en su educación y elegir en base a los beneficios que le genera realizar dicha inversión, asumiendo el costo de acuerdo a su conveniencia, así mismo señala que el agente económico posee conducta racional, ya que realiza inversiones en sí mismo. (Cardona, Montes, Vásquez, Villegas, & Brito, 2007)

Esta teoría ofrece la posibilidad de establecer diferencias entre la formación general y la específica, la formación general tiene la finalidad de acrecentar la productividad, y se basa en el sistema educativo como alumno, siendo los empleados mayormente quienes asumen el costo de su formación, pues los altos funcionarios no están seguros del aporte de sus conocimientos adquiridos a favor de la

empresa y tienen inseguridad de que renuncien y ofrezcan sus conocimientos a otra empresa. En tanto que la formación específica ocurre cuando existe entre el empleado y el empresario una relación estable y duradera de trabajo, en ese caso existen dos opciones, una es que el empresario asuma el costo de la inversión, y la otra que el gasto sea compartido por el empleado y el empresario.

Esta teoría propone un incremento de la productividad mediante la inversión en la fuerza de trabajo. Así, de acuerdo con Schultz (1972) citado por Cardona, et al (2007). Hay sectores en los cuales se reconoce la fuerza de trabajo, lo cual trae consigo ventajas económicas, es decir cuanto más capacitado en sus funciones se encuentre el trabajador, mayor será su valor económico para la empresa. Dicho valor económico lo poseerá dentro o fuera de la empresa, no obstante, cuando labore incrementará ese valor, así mismo sus conocimientos acumulados y la capacitación continua en el desarrollo de sus labores. Los logros en cuanto a productividad implican costos, los cuales se deben recuperar en el transcurso de su vida laboral.

Aquellas organizaciones que apuestan por la capacitación están orientadas a la recuperación y utilidad de su inversión en el transcurso de la vida laboral de los trabajadores, a través de altos niveles de productividad y competitividad, dirigen su visión hacia la recuperación y utilidad de la inversión a lo largo de la vida laboral de los empleados, con resultados de productividad y competitividad, lo cual a la vez implica una mejora del nivel de vida de los trabajadores.

A efectos de nivelar los conceptos expuestos, resultará útil definir los elementos del capital humano:

1. La Capacidad involucra la técnica en una serie de actividades o formas de trabajo.

En tres elementos principales:

- a. La habilidad es la familiaridad con los métodos y mecanismos de una determinada tarea.
- b. El conocimiento representa el tenor intelectual en el que se desempeña un trabajador, por lo tanto, el dominio que cuenta para desempeñar un puesto de trabajo.
- c. El talento es la facultad innata de un individuo para realizar una tarea específica.
 - El Comportamiento refleja nuestros valores, creencias y reacciones ante la realidad que nos rodea.
 - El Esfuerzo representa la aplicación física y mental a una finalidad concreta.
 - El Tiempo es el mecanismo cronológico, se ha excluido de los modelos de capital humano ya que no se ubica en la mente de las personas. el tiempo es un recurso personal bajo el control del individuo.

Estos elementos pueden generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo. (Gratton, 2001)

- a. Cuando el recurso es escaso y no todos los competidores lo poseen. El mercado laboral hace que determinados perfiles profesionales sean escasos, permitan diferenciar a nuestra organización.

- b. Cuando el recurso es valioso influye principalmente en el rendimiento. El capital humano puede resultar muy valioso para la empresa en términos económicos.
- c. Cuando el recurso es único el capital humano es difícilmente transferible de una organización a otra es fuente de diferenciación. (Hall, 1992)

Según Itami y Roehl (1987) la generación de capital humano puede obtenerse y acumularse básicamente mediante dos vías:

1. La formación; otorgando a los RRHH de nuevos conocimiento y habilidades.
2. El aprendizaje recibido a través de la experiencia. La función de los recursos humanos de la empresa debería ser la de subir la inversión de capital humano realizada por sus trabajadores:
 - a. Bienestar específico plan de retos, creatividad, etc.
 - b. Oportunidad de desarrollo y progreso incrementando el propio capital humano.
 - c. Reconocimiento de los logros individuales respeto, estima, etc.
 - d. Recompensas económicas, fundadas en la productividad del trabajador.

Cuatro factores establecen el rendimiento de la inversión en capital humano (Rolw: Return on Human Investment in Work). un buen rendimiento conduce a un beneficio mayor de inversión de capital humano.

2.2.4.2 El capital humano en el crecimiento económico.

La investigación del capital humano se ha enfocado nivel macro, es decir, a nivel agregado del conjunto de la economía.

Serrano (1998), la literatura empresarial la relación entre capital humano y crecimiento económico surge con Schultz (1961).

De las teorías desarrolladas se pueden identificar algunos efectos del capital humano sobre el crecimiento económico:

Efecto nivel del capital humano: contribuye al crecimiento de forma similar a cualquier otro factor productivo (trabajo, capital físico, etc.). A mayor nivel de capital humano, mayor producción.

Efecto tasa del capital humano. Éste puede contribuir al progreso técnico impulsando la innovación. La tasa de crecimiento económico dependería del nivel de capital humano.

El desarrollo de los recursos humanos debe orientarse a lograr el mejor aprovechamiento del potencial humano en el quehacer de las instituciones y organizaciones; y a la realización, progreso, satisfacción y bienestar de cada trabajador. La administración del personal debe tener como objetivos estas dos cuestiones fundamentales.

Sin lugar a dudas se está adquiriendo mayor conciencia respecto de hasta qué punto la seguridad, la fuerza y bienestar de una organización incluso de un país dependen de las características cualitativas y cuantitativas de sus recursos humanos.

En nuestro país, en el transcurso de los últimos años se viene insistiendo, como consecuencia de las experiencias internacionales de

países y empresas exitosas, sobre la importancia de desarrollar el potencial humano como única garantía para que las organizaciones puedan acceder al tan deseado éxito en la ejecución de sus operaciones.

La administración de personal no es una función exclusiva de las unidades o áreas de personal o recursos humanos, sino que ésta es compartida y ejercida con mayor intensidad por los gerentes que tienen personal bajo su mando; en la gestión también tiene importante participación las denominadas áreas del trabajo social, cuyas actividades se orientan a lograr el bienestar de los trabajadores buscando un equilibrio emocional en su comportamiento individual y laboral. Con el propósito de fundamentar nuestro estudio, mostramos a continuación las principales ideas desarrolladas en materia de Gestión del Potencial Humano.

Principios fundamentales de la administración del capital humano (Aquino 1993):

1. El resultado es definitivo: el compromiso es de cada integrante de la empresa u organización. La elevación de la competitividad de la organización establece una obligación de los responsables de cada área o equipo y, por último de cada persona. Por consiguiente, en la medida en que el alto desempeño humano contribuya a ello, esta administración también recae bajo su cargo.
2. El área con mayores conocimientos y experiencias respecto de las facultades humanas, su detección, desarrollo y conservación, resulta, estrictamente hablando, un área de servicio. Su labor fundamental radica en apoyar y asesorar a las demás áreas para apoyar el logro de ese alto desempeño humano.

3. Por tanto, una de las responsabilidades fundamentales del área de asesoría para el alto desempeño humano radica en conocer las necesidades de sus áreas asociadas.
4. La tarea sustantiva del área relativa a la asesoría para el alto desempeño humano, entonces, es apoyar a los responsables de cada área o equipo.
5. Cualquier habilidad, para lograr buenos resultados, requiere esfuerzo, dedicación y tiempo.
6. Cualquier sistema, para su creación, implantación y funcionamiento, requiere personas con talentos, capacidades y voluntad para inducir innovaciones.
7. Cualquier método, sistema o instrumento puede resultar fatal o muy benéfico: todo depende del empleo que le den las personas encargadas de su manejo. (Arias, 2006).

Según Ivancevich, J.M. (2005). Determina que la capacitación y el desarrollo son métodos con los cuales se pretende que el empleado adquiera información, habilidades y conocimientos sobre la organización y sus metas. La capacitación y el desarrollo están ideados para que cada persona realice aportaciones positivas en la forma de un buen desempeño. El desarrollo prepara a los individuos para el futuro centrándose en el aprendizaje y el crecimiento de la persona. La capacitación es importante para los empleados, en pocas palabras la capacitación es un intento por mejorar el desempeño actual o futuro del personal. La capacitación se relaciona con las habilidades y competencias laborales actuales. Con la capacitación se pretende mejorar las habilidades. Aumentar las capacidades motrices, las facultades intelectuales y las habilidades para el trato personal son los objetivos de los programas de capacitación. Una manera de expresar el

significado y el alcance de la capacitación y el desarrollo es expresar en un modelo visual cómo se despliega en la empresa. (Ivancevich, 2005, pp. 405-406)

Según UCG (2011), la gestión de los recursos humanos basada en competencias es, una nueva manera de gestionar el personal de la organización, que posibilita y contribuye a un mejor alcance de los objetivos de la misma. Es un modelo integral para la gestión de los recursos humanos, que promueve a su vez la identificación, adquisición, potenciación y desarrollo de competencias que añaden valor a la organización laboral.

La gestión por competencias supone su utilización como un patrón o norma para la selección del personal, la planificación de las carreras y la sucesión, la evaluación del desempeño y el desarrollo personal. Este enfoque convierte a las competencias en un eje central de los sistemas de gestión de las personas tal como hoy se entiende y practican en un número creciente de empresas y organizaciones de todo tipo. Hemos entrado en una época en la que los conocimientos especializados adquiridos en un cierto momento ven reducirse progresivamente su “vida útil” y procesos permanentes de aprendizaje y recalificación son inherentes al éxito en el trabajo. Es razonable pensar que las competencias genéricas hacen posible esos ajustes, pueden llegar a ser de tanta o más importancia que el grado de saber técnico específico poseído en un momento dado. Si esta es una reflexión trascendente para los individuos, en tanto que ligada a su empleabilidad, no lo es menos para las empresas cuyo activo humano resultara con frecuencia tanto más valioso cuanto más adaptable (Ordoñez 2000).

Según UCG (2011), El factor Humano es cimiento y motor de toda organización y su influencia es decisiva en el desarrollo, evolución y

futuro de la misma. El hombre es y continuara siendo el activo más valioso de una empresa o institución.

Por eso las administraciones de personal dan mayor énfasis a la capacitación del personal dentro de cualquier organización. Estos son objetivos de la organización, y esto contribuirá a consolidar a un mejor clima de relaciones humanas y de productividad.

“la capacitación es, potencialmente, un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y a educar la cultura, la estructura y la estrategia (en consecuencia, el trabajo) a esas necesidades” (Gore, E)

Según UCG (2011), La capacitación se ha convertido en uno de los instrumentos fundamentales para mejorar la competitividad de las empresas y fortalecer su cohesión organizacional, respondiendo, así a los desafíos que plantean la globalización y los cambios tecnológicos, lo que exigen a una adaptación permanente de los recursos humanos en los procesos productivos.

2.2.4.3 Gestión del Talento Humano

Según Chiavenato (2009) en resumen, la duración de las empresas será posible, en la medida en que sepan utilizar su capital humano: su capital intelectual. La inversión del futuro deberá ser el capital intelectual porque éste representa el retorno mayor de la inversión. ¿Hacia dónde va la gestión del talento Humano? Hay una pregunta que siempre queda pendiente en las reuniones académicas y en las agradables tertulias sociales de los profesionales del Área, la cual (Jiménez, 2016) refleja el estado de perplejidad e incertidumbre predominante en situaciones ambiguas creadas por el cambio rápido e imprevisto de las organizaciones y del mundo de los negocios. Es una

pregunta que se puede formular de manera clara, pero que 19 persiste de manera frecuente. ¿Hacia dónde va el área de RH? ¿Cuál es su futuro y su destino? ¿Deberá desaparecer con el paso del tiempo? ¿Deberá extinguirse el DRH? ¿Cuáles son las tendencias futuras? Estas preguntas tienen allí sus razones más profundas. El mundo cambió. ¡Y de qué manera! Las empresas también están en esta ola de cambio. Algunas de ellas van a la vanguardia, otras las siguen y otras aún tratan de pensar sobre la marcha, casi paralizadas en el tiempo y confundidas, sin tener claro que está ocurriendo a su alrededor. No es de extrañar que el área de RH también experimente cambios. La globalización.

En estos casos, las demás áreas toman la iniciativa de asumir la gestión del talento humano dentro de un estilo totalmente descentralizado, libre y participativo, con o sin ayuda y asesoría de los profesionales de RH. Pero la respuesta será afirmativa en otras situaciones. El área de RH se debe mantener y ampliar; mantener y desarrollar si contribuye de modo efectivo al negocio de la empresa o si favorece el ajuste de la empresa a un mundo variable y competitivo (Louart, 2000).

El mundo empresarial contemporáneo está caracterizado por tres fuerzas que son determinantes en la definición de las estrategias empresariales: los clientes, la competencia y el cambio.

Los recursos humanos establecerán en el siglo XXI el recurso competitivo más importante, pues son determinantes en la materialización de las relaciones con los clientes, es una fuente de ventaja competitiva sustentable y con una adecuada preparación desempeñan un importante papel como agentes de cambio de las organizaciones.

Sin embargo, todo lo anterior solo es posible cuando se logra una correcta gestión de dichos recursos.

Se presentan modelos de gestión de recursos humanos reconocidos internacionalmente insistiendo en el carácter sistemático de la gestión de los recursos humanos y en la definición de políticas y actividades claves que deben ejecutar los empresarios con vistas a lograr bienestar individual, bienestar social y eficacia en la organización Tipos de clientes.

Cliente: Es la persona más importante para una empresa.

El servicio al cliente: Un conjunto de habilidades que una compañía diseña para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos.

Satisfacción: Se define como el desempeño de requisitos para obtener un resultado positivo.

El talento humano es uno de los principales elementos de las empresas de hoy en día, por ello las empresas que tienen visión evolutiva, sostenible y sustentable se están creando políticas de responsabilidad social, algo muy importante, actualmente las empresas están considerando que un empleado feliz es más productivo y por ende están considerando que exista un ambiente laboral agradable.

2.2.5 Teorías de la Productividad

Mayo y sus estudios en Harvard

Elton Mayo en su teoría señala que existe una tendencia por parte de los trabajadores a la formación de grupos informales lo cual es resultado del afán de cubrir la existencia de un vacío en sus vidas, siendo este afán mayor que el monetario, el de disciplina y seguridad. La recomendación de mayo indica la necesidad del desarrollo de una comunicación afectiva y relación empática ente la gerencia y los subordinados, otorgando la función de supervisión a las

personas que se ganen el respeto de sus compañeros, en tanto que los supervisores deben poseer la capacidad de escucha, entendimiento y cooperación, modificando el pensamiento de solo se debe seguir un patrón. (Richard & Trahair, 2005)

Primer estudio (Fábrica têxtil de Filadélfia 1923-1924)

En este estudio se pretendía investigar el exceso de rotación de personal dentro de un departamento donde se realizaban actividades repetitivas y de mucha fatiga, en ellas los trabajadores renunciaban al poco tiempo de haber asumido sus funciones a causa del aburrimiento, apatía e irritabilidad, pese a los incentivos económicos propuestos por los ingenieros para motivarlos. Al pensar que el causal de las renunciaciones era el cansancio físico, Mayo instituyó horarios de descanso dentro del horario de trabajo, a lo que la gerencia agregó que dichos horarios de descanso fueran determinados por los trabajadores, dicha medida tuvo buenos resultados, disminuyendo la rotación del personal, aumentando la productividad y mejorando los estados de ánimo. Ante estos resultados Mayo señaló como causante de los mismos a la disminución del cansancio y primordialmente a la oportunidad de que los trabajadores pudieran elegir sobre su trabajo, ya que percibía que anteriormente los trabajadores sentían un trato no humanizado y simplemente se sentían como máquinas, por tanto al tener una participación más activa y cambiar el ambiente rutinario, se dio también un cambio de actitud en los trabajadores, aquellos que anterior a esto mostraban desánimo por su trabajo, ahora eran parte de un grupo coherente, y por si fuera poco, éste mostraba empatía con la gerencia, así Mayo comenzó con lo que posteriormente se llamó Teoría de las Relaciones Humanas.

Segundo estudio (Talleres Hawthorne de la Western Electric Company)

Este estudio inicialmente lo realizaron los ingenieros, ellos consideraban que al mejorar la iluminación del departamento habría una mejora en la

productividad, en base a sus ideas realizaron modificaciones en los algunos de los salones respecto a la iluminación para medir los resultados en base a su productividad respecto a los salones donde no se modificó la iluminación, hallando luego de la comparación, aumentos en la producción para ambos casos, indistintamente del nivel de iluminación. Debido a ello Mayo y los investigadores de Harvard rechazan dicha hipótesis e inician un experimento semejante al de Chicago, así en esta oportunidad varían los periodos de descanso y la jornada laboral, haciendo partícipes a los empleados y solicitando su aprobación. Ello trajo como consecuencia nuevamente que la productividad aumentara supuestamente sin relacionarse con los días y la jornada de trabajo, por tanto surge la inquietud respecto qué había ocasionado el incremento de la productividad, encontrando la respuesta en el aspecto humano, ya que se les asignó un status a los empleados seleccionados para llevar a cabo el experimento, con lo cual sintieron tener cierto grado de importancia respecto a sus compañeros, además de asignarles el control de sus funciones, lo cual creó motivación en ellos a comparación de sus compañeros. Al conocer dichos resultados todo indicaba que el trato humanizado hacia los trabajadores, la libertad para la formación de grupos y control propio de sus funciones eran los causantes del incremento de su productividad. Así, para tener una determinación concreta de la causal del incremento de la producción, los investigadores realizaron la revisión de la información de más de 20 mil encuestas aplicadas con el objetivo de conocer el pensamiento de los trabajadores en relación a sus niveles de productividad.

El tercer estudio (Tres plantas de artículos para la Defensa Nacional 1943)

En este estudio el problema consistía en el grado de ausentismo de una de las tres plantas, las cuales tenían las mismas condiciones laborales y empleados con características semejantes. En base a los estudios de Hawthorne, estableció con eficacia el causal del problema de ausentismo en una de las plantas, determinando que los niveles de asistencia de las otras dos plantas

estaban asociados al espíritu de equipo de los trabajadores además de su afán por conservar una buena imagen con su grupo y no causar desacreditados por su grupo.

En estas plantas había personas que anteriormente fueron preparadas en el trato digno hacia los empleados, por tanto se mantenían buenas relaciones en el trato de los empleados, con lo cual ellos pensaban que se valoraba su desempeño y a ellos mismos, así mismo Mayo encontró dos políticas más que impulsaban la cohesión en el grupo, la primera relacionada al pago en correspondencia a lo realizado en el día, es decir el desempeño de cada trabajador afectaba al salario de todo el grupo por lo cual cada empleado aceptaba y realizaba el trabajo de manera favorable, y la segunda política tenía que ver con los descansos programados, los cuales eran establecidos por los mismo empleadores, con lo cual no percibían excusas para sus faltas. Hallando además que el frecuente ausentismo estaba relacionado a causas externas, las mismas que se presentaban como opciones más atractivas al trabajo, argumentando además que la incapacidad de los encargados para establecer buenas relaciones humanas era uno de los factores determinantes para que los trabajadores no sintieran la motivación de acudir a su centro de labores.

El cuarto estudio (Planta de aeronaves, California 1944)

En este estudio se observó una planta con un importante número de rotación de personal, ausentismo y el crecimiento de otras plantas, notando Mayo algunos departamentos afectados, de los cuales uno estaba conformado por pocos trabajadores, otro estaba conformado por un mayor número de trabajadores y presentaba cierto nivel de influencia sobre los demás integrantes del grupo, y había un tercero en el cual se podía ver la existencia del fomento de actitud de equipo por parte de los gerentes, en el mencionado grupo eran altos los niveles de productividad y asistencia. El personal al

mando creía firmemente en el trabajo de equipo como determinante del logro de metas, para lograr conseguir las metas además facilitaron las labores de los trabajadores, asumieron un rol mediador entre los empleados y los altos funcionarios, ejerciendo siempre control y subordinación. Siendo para este para Mayo el modelo que debería seguir la supervisión industrial.

Mayo concluyó que al tratar a los trabajadores como máquinas se despertaba en ellos solamente un interés económico, ya que la relación solo estaba basada en intercambiar dinero por servicios, negándole al empleado la voz y voto sobre sus funciones, lo cual generaba en ellos inseguridad. Determinó además mediante los estudios la percepción confusa de actitud hacia la vida por parte de los trabajadores, a lo cual llamó anomia. Considera que todo ello es consecuencia de la Revolución Industrial.

Estudios de Michigan

Se originan en el Institute for Social Research de la Universidad de Michigan luego de la Segunda Guerra Mundial. Están caracterizados por tener un mejor control y medición, buscando analizar de manera más profunda el aspecto psicológico de la conducta humana. Enfocado en la repercusión de la conducta y actitudes de los supervisores sobre la productividad de sus empleados. Su técnica estaba basada en identificar aquellos trabajadores con deficiente desempeño y aquellos de alto desempeño, además de detectar las actitudes de los trabajadores y los supervisores. Hallando la importante influencia de las ideas y estilo de los supervisores sobre la productividad del personal a su cargo, es decir, es general se determinó que, si bien la motivación juega un importante rol en la productividad, no es ella la única responsable.

El caso de la oficina matriz de la Prudential Insúmanse Company of América, Newark, Nueva Jersey.

En este caso la mayoría de trabajadores que pertenecían a Newark y tenían antecedentes similares, existía un registro de productividad con lo cual se determinaba de manera exacta el rendimiento de los grupos, detectando así 12 grupos con alto rendimiento y 12 con bajo rendimiento, los cuales tenían similitud en cuanto a sus antecedentes, aptitudes y algunos aspectos más. Se estudió luego los factores del ambiente laboral que lograran dar una explicación a las diferencias en la productividad.

Pese a que Mayo inclinaba sus estudios a los grupos informales formados por los trabajadores, para los investigadores de Michigan estaban más relacionados con el supervisor. Se elaboró una entrevista por los investigadores con el objetivo de conocer el modo en que son resueltos por los supervisores los problemas presentados en el trabajo, así mismo fundamentaron hechos mediante los cuales podía deducirse la conducta de los supervisores con el personal a su cargo, calificando a cada uno de los supervisores en base al manejo de su personal. Los investigadores hallaron que eran aquellos supervisores centrados en su personal los que probablemente lograban mayor productividad en sus grupos, mientras que aquellos centrados en su producción, eran los que probablemente estaban a cargo de los grupos con menos productividad.

2.3 Glosario de Términos

Actitud a la disposición al trabajo: Se determina a partir de diferentes variables tanto internas como externas que están presentes en las personas.

Actualización profesional: Se denomina así al cualquier procedimiento mediante el cual se realiza la formación permanente, con la cual se busca adquirir la capacidad de adaptarse a los cambios de actividades productivas.

Adiestramiento: Aprendizaje técnico que se imparte a los empleados.

Antigüedad: Se denomina así al tiempo que tiene laborando un trabajador en una empresa.

Aprendiz: Es aquella persona que está preparando en el aprendizaje de un arte u oficio.

Aprendizaje: Se considera aprendizaje a la acción de adquirir conocimientos.

Aprendizaje organizacional: Es la habilidad organizacional, la cual implica crear, adquirir y transferir conocimientos, ello conlleva a una modificación del comportamiento organizacional, la cual puede comprender el cambio de las reglas y procedimientos ya establecidos o el cambio de principios y valores básicos de la empresa.

Aptitud: Es la capacidad que permite ejecutar algún oficio.

Aptitud para el Empleo: Hace referencia a la conexión entre la capacidad de una persona y los requerimientos de un oficio o profesión.

Bajo Rendimiento: Se relaciona con el incumplimiento de los objetivos empresariales por parte del empleado, lo cual está sujeto a la sanción por parte del empresario, la misma que puede llegar al despido.

Calidad: Comprende las propiedades de un bien o servicios, las cuales le dan la posibilidad de satisfacer necesidades.

Calidad de vida laboral: Constituye el nivel de satisfacción personal y profesional que siente un trabajador al desempeñar sus funciones en su centro laboral.

Capacidad: Referente a la aptitud que tiene un trabajador para desempeñar sus funciones con calidad.

Capacitación: Es el proceso en el que se transmite información oportuna, la misma que se espera impulse a generar conocimientos, los cuales contribuyan a incrementar en número y calidad las oportunidades laborales de las personas.

Capacitación y desarrollo: Es el esfuerzo permanente realizado con el fin de lograr mejorar en las capacidades de los trabajadores y su rendimiento en la empresa.

Capital humano: Hace referencia a la inversión que se realiza durante el periodo laboral de los trabajadores, la cual busca incrementar su calidad de desempeño mediante la innovación.

Centro de Trabajo: Es la zona en la cual los trabajadores realizan las tareas laborales.

Ciclo de Trabajo: Se designa así al lapso en el cual se produce un bien o servicio, el mismo que tiene una repetición periódica.

Motivación: Es aquel sentimiento que inspira, mantiene y direcciona la conducta humana.

Rendimiento laboral: Es la productividad del empleado bajo el desempeño en normalidad de condiciones laborales.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

La capacitación influye positivamente en el desarrollo del capital humano de la Empresa Almeces Santa Clara S.AC.

3.2 Hipótesis Específicas

- a) El desempeño laboral influye positivamente en el desarrollo del capital humano de la Empresa Almacenes Santa Clara S.AC
- b) El desarrollo de habilidades influye positivamente en el desarrollo del capital humano en la Empresa Almacenes Santa Clara S.AC
- c) El beneficio económico influye positivamente en el desarrollo del capital humano en la Empresa Almacenes Santa Clara S.AC

3.3 Identificación de Variables

3.3.1 Variable independiente: Capacitación

Definición conceptual: Capacitación

La Capacitación y Desarrollo según Descenzo, Robbins, (2008). Es estimular las cualidades personales de los empleados de manera que las mejoras que se lleven a cabo conduzcan hacia una mayor productividad en la organización. La Capacitación y Desarrollo de los Recursos Humanos en el país tiene cada día mayor importancia al formar parte de la misión integrada del capital humano, el propósito es brindar al capacitador una herramienta de trabajo con el objetivo de revitalizar con nuevas proyecciones la preparación de los recursos humanos para lograr la calidad del desempeño de cada trabajador.

3.3.2 Variable dependiente: Capital Humano

Definición conceptual:

Según Arias (2006) El capital humano se define como aquellos factores que poseen los individuos cuyo ejercicio facilita la obtención de la misión individual y social a fin de aumentar la calidad de vida general. El logro del alto desempeño se verá reflejado en los individuos como las organizaciones y las sociedades invierten y utilizan al máximo el capital humano. A partir el ángulo organizacional, la explicación va en el sentido de que el capital financiero no podrá dar beneficios al máximo si no influyen en él diversos tipos de capital humano.

3.4 Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
Variable independiente: Capacitación	<ul style="list-style-type: none">• Desempeño laboral• Desarrollo de habilidades• Beneficios económicos
Variable dependiente: Capital Humano	<ul style="list-style-type: none">• Innovación• 2.2 Calidad• 2.3 Inversión

3.5 Matriz de Consistencia

Título: “Influencia de la Capacitación en el Desarrollo del Capital Humano de la Empresa Almacenes Santa Clara S.AC”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera la capacitación influye en el desarrollo del capital humano de la empresa Almacenes Santa Clara SAC?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>a. De qué manera el desempeño laboral influye en el desarrollo del capital humano de la empresa Almacenes Santa Clara SAC.</p> <p>b. De qué manera el desarrollo de habilidades influye en el desarrollo del capital humano de la empresa Almacenes Santa Clara SAC</p> <p>c. De qué manera los beneficios económicos influyen en desarrollo del capital humano de la empresa Almacenes Santa Clara SAC.</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar si la capacitación influye en el desarrollo del capital humano de la empresa Almacenes Santa Clara SAC.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a. Determinar si el desempeño laboral influye en el desarrollo del capital humano de la empresa Almacenes Santa Clara SAC</p> <p>b. El desarrollo de habilidades influye positivamente en el desarrollo del capital humano de la empresa Almacenes Santa Clara SAC.</p> <p>c. Determinar si los beneficios económicos influyen en el desarrollo del capital humano de la empresa Almacenes Santa Clara SAC.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La capacitación influye positivamente en el desarrollo del capital humano en la empresa Almacenes Santa Clara SAC.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a. El desempeño laboral influye positivamente en el desarrollo del capital humano de la empresa Almacenes Santa Clara SAC</p> <p>b. El desarrollo de habilidades influye positivamente en el desarrollo del capital humano en la empresa Almacenes Santa Clara SAC.</p> <p>c. El beneficio económico influye positivamente en el desarrollo del capital humano en la empresa Almacenes Santa Clara SAC.</p>	<p>V. Independiente X=Capacitación</p> <p>V. Dependiente: Y= Capital humano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño Laboral • Desarrollo de Habilidades • Beneficios Económicos • Innovación • Calidad • Inversión

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Tipo de la Investigación

Según la naturaleza del objeto de estudio, la investigación se enmarca en un tipo descriptivo-correlacional.

De acuerdo con Hurtado Barrera (1995) la investigación descriptiva-correlacional, permite evaluar los resultados de las variables, los cuales hayan sido, tal cual como sucede el fenómeno, sin alterar su realidad para luego establecer relaciones entre las mismas.

Descriptiva:

Se describen como las fases en que se desarrolla un proceso de capacitación al Capital Humano, que se ubican en las empresas, de tal modo que se constituya en la inversión más viable para asumir desafíos a futuro. Las fases de capacitación orientan a Detectar Necesidades de Capacitación, Identificar los Recursos para la Capacitación, Diseño del Plan de Capacitación, Ejecución del Programa de Capacitación y la Evaluación, control y seguimiento.

Correlacional:

Según Hernández (2014) “Se busca identificar la relación que existe entre dos o más variables en un contexto en particular”. (p. 104)

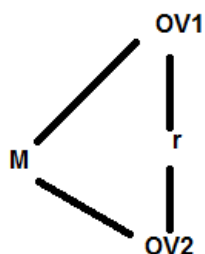
Como es el caso entre la V1 y la V2.

Enfoque cuantitativo:

Según Baptista, Fernández, Hernández y (2014) “Usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base a la medición y el análisis estadístico, para establecer patrones, comportamientos y probar teorías” (p.4).

Diseño de la investigación

La investigación realizada corresponde al diseño no experimental, en la medida en que los fenómenos analizados se perciben del modo real en que se dan en la entidad investigada, luego se procederá a realizar el análisis sin la manipulación de variables, además es una investigación transversal, ya que los datos analizados son pertenecen a un momento definido.



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: capacitación

V2: desarrollo del capital humano

r: nivel de relación o impacto entre las variables

4.2 Unidad de análisis

La población estará constituida por los trabajadores de la empresa Almacenes Santa Clara

4.3 Población de estudio

La población estará constituida por los trabajadores de la empresa Almacenes Santa Clara

4.4 Tamaño de muestra

Para el cálculo de tamaño de muestra cuando el universo es finito, es decir contable y la variable de tipo categórica, primero debe conocer "N" o sea el número total de casos esperados.

4.5 Selección de muestra

Para el estudio se consideró una muestra de 209 colaboradores que pertenecen a la Jefatura, dando como resultado que los informantes serán 135 trabajadores que pertenecen a la empresa Almacenes Santa Clara.

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

n = Tamaño de la población.

N = Población total: 209 usuarios

Z = Nivel de confianza: 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error permisible

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.50)(0.50)(209)]}{[(0.05)^2 - (209 - 1)] + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

n = 135 usuarios

Tamaño de muestra será de 135 usuarios

4.6 Técnicas de recolección de datos.

- Técnicas de Observación
- Técnicas de Encuesta
- Análisis y Síntesis

La técnica del análisis documental:

Se logró recabar información de datos a través de: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes informes y otros documentos de la empresa respecto a las variables dependientes.

La técnica de la encuesta: utilizando como instrumento un el base de datos en Excel, en el contexto de trabajo de campo.

4.7 Análisis e interpretación de la información.

Para el presente estudio después de haber seleccionado las técnicas y los instrumentos pertinentes se procesaron los datos con Excel en el contexto del trabajo de campo considerado los datos que se obtendrán mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes también indicados; serán ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo.

Los datos ordenados y tabulados serán analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Así mismo, para la constatación de las hipótesis, se plantearán hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), utilizando para ello como estadística de prueba la correlación, toda vez que se trate de demostrar la relación existente entre las variables, involucradas en el estudio.

El resultado de la contratación de las hipótesis, nos permitirá tener bases para formular las conclusiones de investigación, y así llegar a la base para formular las conclusiones generales de la investigación.

CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Presentación

En esta parte del capítulo se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta que fue el instrumento utilizado, el cual se han vaciado en tablas y gráficos para una mejor apreciación, los mismos que nos han servido para realizar la contrastación de las hipótesis, discusión de los resultados y finalmente concluir y recomendar.

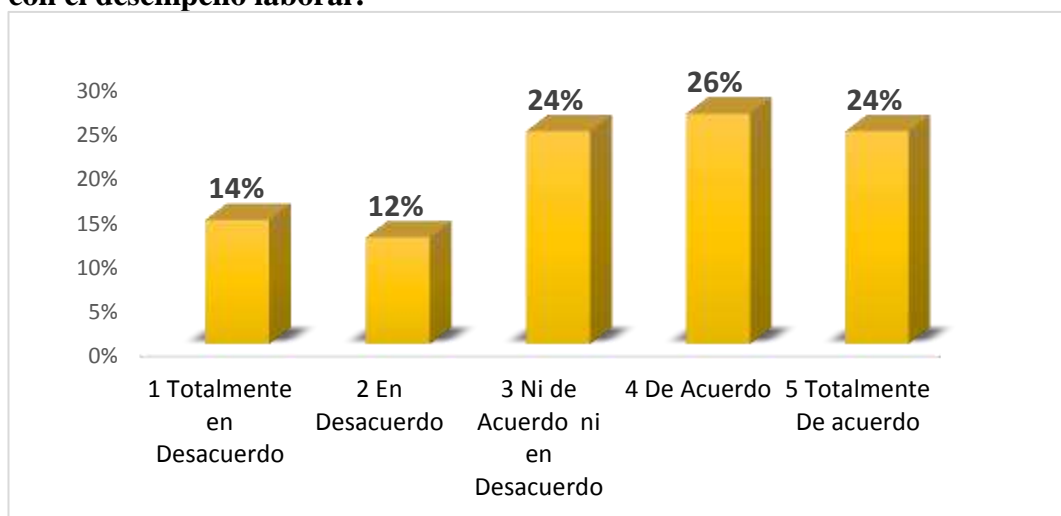
5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

Tabla 1:
¿Considera usted, que las funciones que realiza en la empresa están acorde con el desempeño laboral?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	14%
2 En Desacuerdo	6	12%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	24%
4 De Acuerdo	13	26%
5 Totalmente De acuerdo	12	24%
Total	50	100%

Grafico 1:
¿Considera usted, que las funciones que realiza en la empresa están acorde con el desempeño laboral?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 24% está muy de acuerdo que las funciones que realiza en la empresa están acorde con su desempeño laboral, mientras que el 26% está de acuerdo, igualmente un 24% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 12% está en desacuerdo y el 14 % está totalmente en desacuerdo.

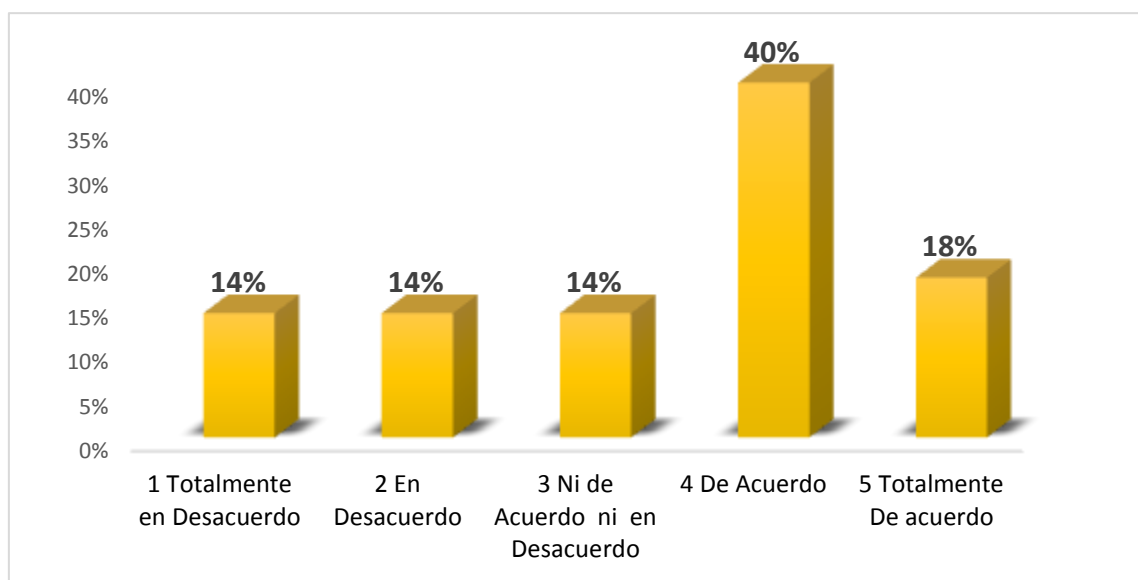
Tabla 2:

¿Cree usted que se deberían realizar evaluaciones de desempeño para identificar la calidad de las actividades?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	14%
2 En Desacuerdo	7	14%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	14%
4 De Acuerdo	20	40%
5 Totalmente De acuerdo	9	18%
Total	50	100%

Grafico 2:

¿Cree usted que se deberían realizar evaluaciones de desempeño para identificar la calidad de las actividades?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 18% está muy de acuerdo con que deberían realizarse evaluaciones de desempeño para identificar la calidad de las actividades, mientras que el 40% está de acuerdo, igualmente un 14% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 14% está en desacuerdo y el 14% está totalmente en desacuerdo.

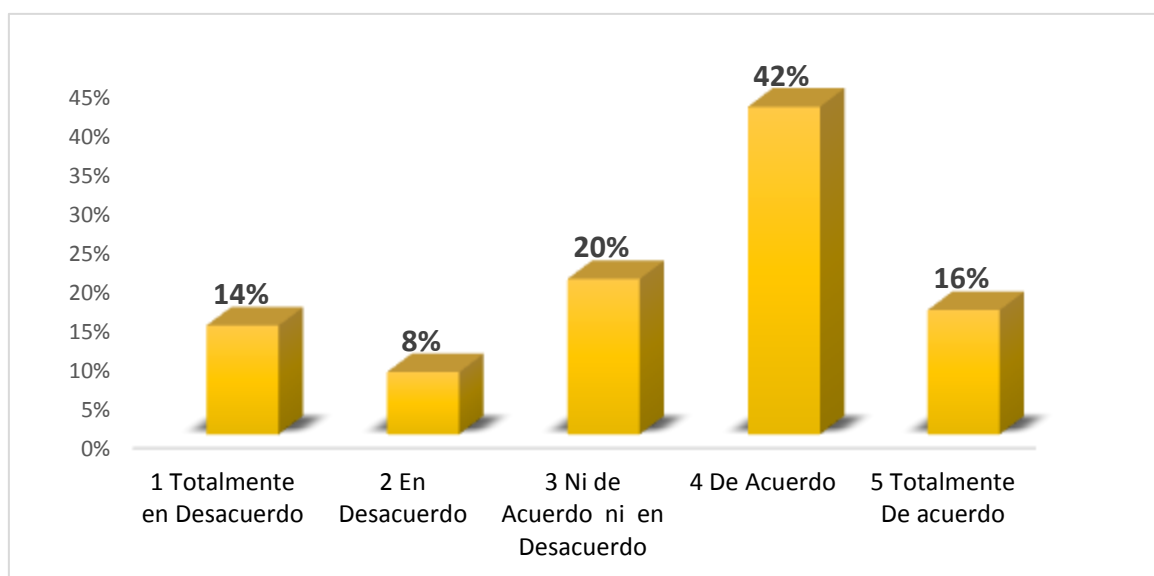
Tabla 3:

¿Considera que su rendimiento laboral y el de sus compañeros podría mejorar si recibiesen capacitaciones continuas por parte de la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	14%
2 En Desacuerdo	4	8%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	20%
4 De Acuerdo	21	42%
5 Totalmente De acuerdo	8	16%
Total	50	100%

Grafico 3:

¿Considera que su rendimiento laboral y el de sus compañeros podría mejorar si recibiesen capacitaciones continuas por parte de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 16% está muy de acuerdo que su rendimiento laboral y el de sus compañeros podría mejorar si recibiesen capacitaciones continuas por parte de la empresa, mientras que el 42% está de acuerdo, igualmente un 20% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 08% está en desacuerdo y el 14 % está totalmente en desacuerdo.

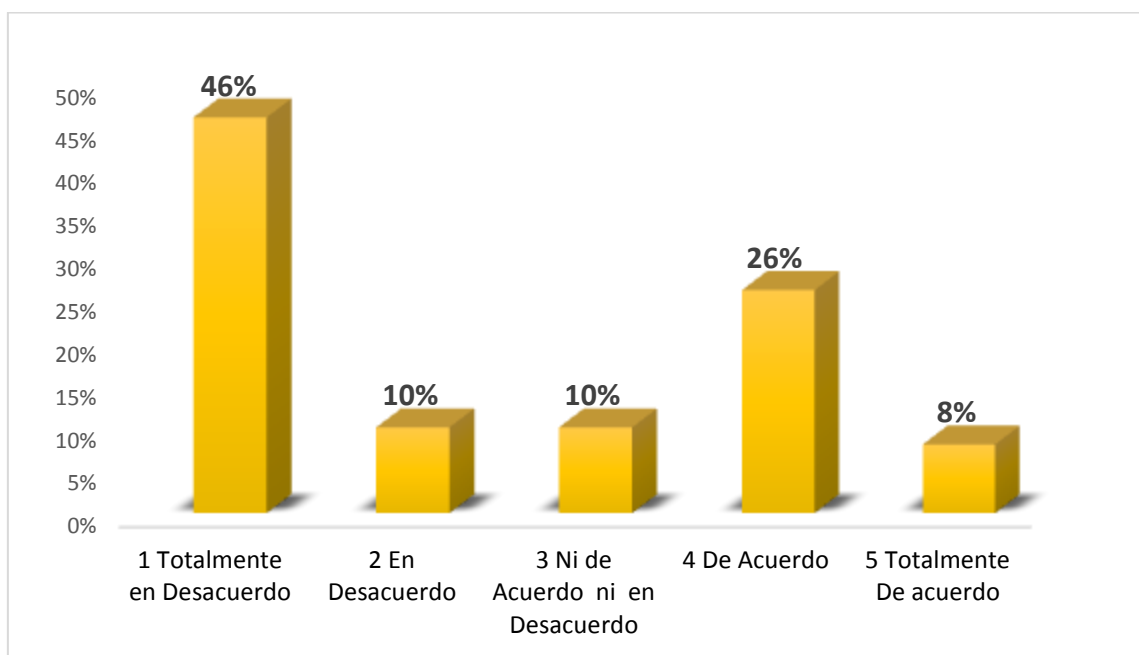
Tabla 4:

¿Cree usted que las capacitaciones implementadas por parte de la empresa han mejorado sus habilidades operativas?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	23	46%
2 En Desacuerdo	5	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	10%
4 De Acuerdo	13	26%
5 Totalmente De acuerdo	4	8%
Total	50	100%

Grafico 4:

¿Cree usted que las capacitaciones implementadas por parte de la empresa han mejorado sus habilidades operativas?



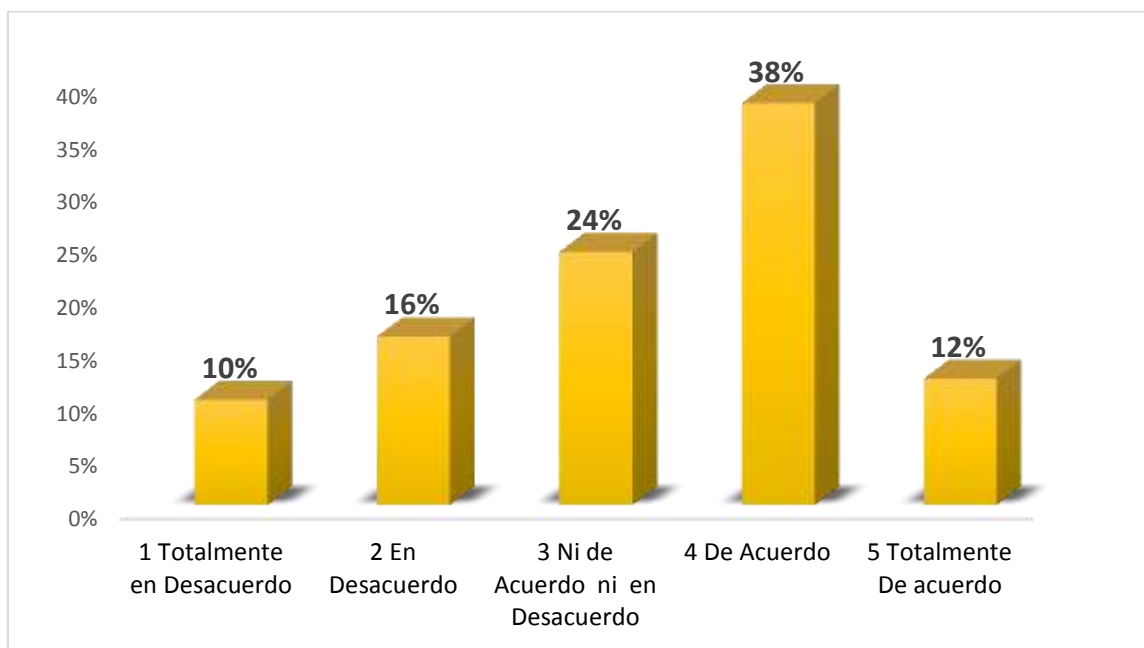
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 8% está muy de acuerdo que las capacitaciones implementadas por parte de la empresa han mejorado sus habilidades operativas, mientras que el 26% está de acuerdo, igualmente un 10% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 10% está en desacuerdo y el 46% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 5:
¿Considera que si usted y sus compañeros reciben capacitación continua podría tomar mayores responsabilidades en la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	5	10%
2 En Desacuerdo	8	16%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	24%
4 De Acuerdo	19	38%
5 Totalmente De acuerdo	6	12%
Total	50	100%

Grafico 5:
¿Considera que si usted y sus compañeros reciben capacitación continua podría tomar mayores responsabilidades en la empresa?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 12% está muy de acuerdo que si recibiesen capacitación continua podría tomar mayores responsabilidades en la empresa, mientras que el 38% está de acuerdo, igualmente un 24% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 16% está en desacuerdo y el 10 % está totalmente en desacuerdo.

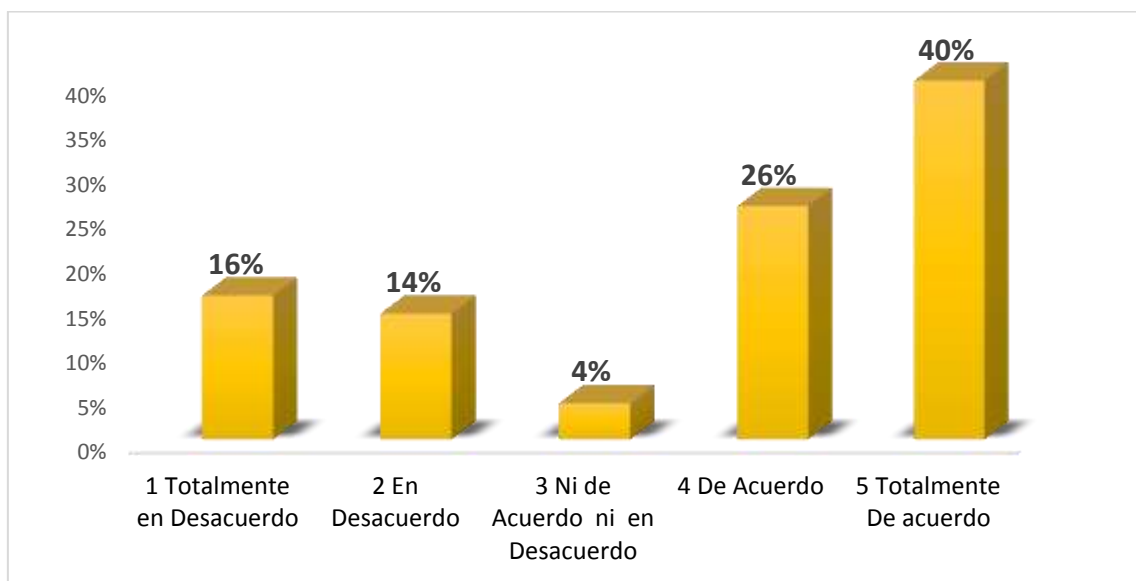
Tabla 6:

¿Considera usted que el dominio de las habilidades operativas se vería mejorado si le ofrecen la posibilidad de superarse profesionalmente?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	8	16%
2 En Desacuerdo	7	14%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	4%
4 De Acuerdo	13	26%
5 Totalmente De acuerdo	20	40%
Total	50	100%

Grafico 6:

¿Considera usted que el dominio de las habilidades operativas se vería mejorado si le ofrecen la posibilidad de superarse profesionalmente?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 40% está muy de acuerdo que el dominio de las habilidades operativas se vería mejorado si le ofrecen la posibilidad de superarse profesionalmente, mientras que el 26% está de acuerdo, igualmente un 04% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 14% está en desacuerdo y el 16% está totalmente en desacuerdo.

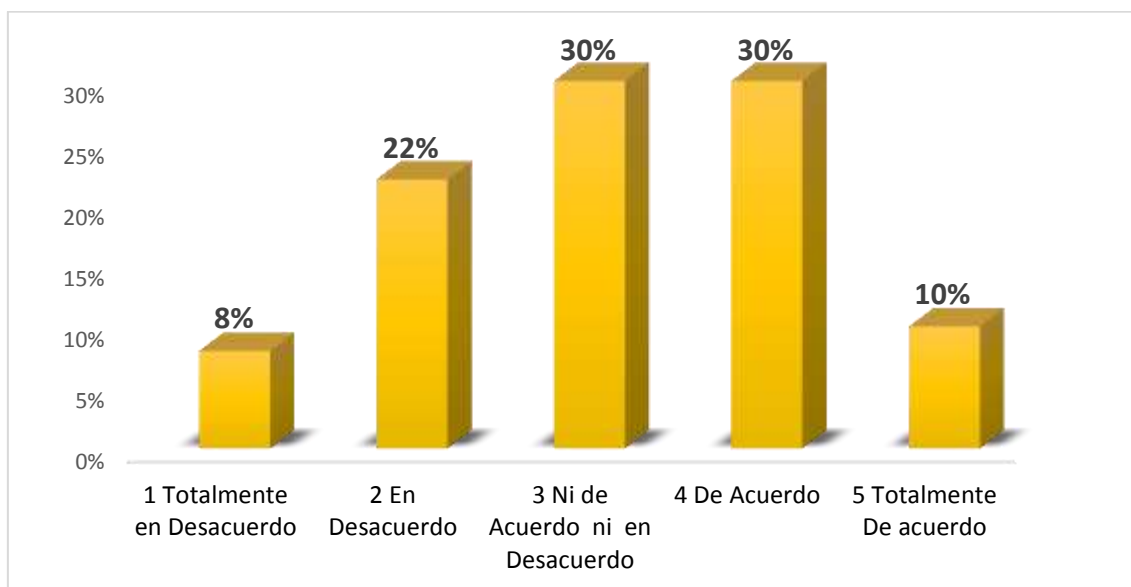
Tabla 7:

¿Considera usted que si se le capacita podría adquirir nuevas técnicas para mejorar su trabajo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	8%
2 En Desacuerdo	11	22%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	30%
4 De Acuerdo	15	30%
5 Totalmente De acuerdo	5	10%
Total	50	100%

Grafico 7:

¿Considera usted que si se le capacita podría adquirir nuevas técnicas para mejorar su trabajo?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 10% está muy de acuerdo que si se le capacita podría adquirir nuevas técnicas para mejorar su trabajo, mientras que el 30% está de acuerdo, igualmente un 30% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 22% está en desacuerdo y el 08 % está totalmente en desacuerdo.

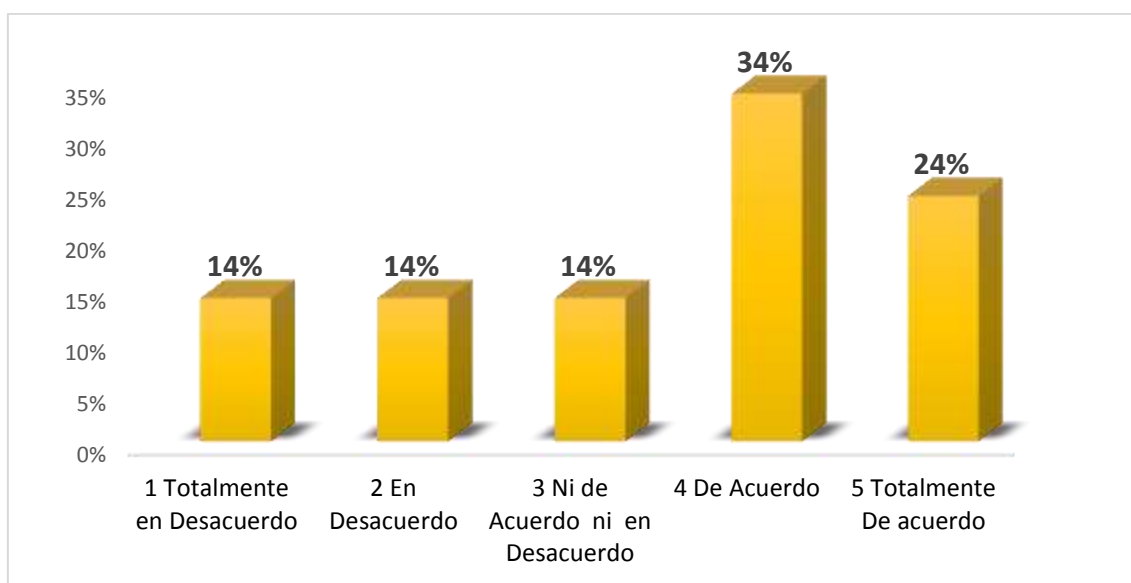
Tabla 8:

¿Considera usted que si fuesen implementados mejores incentivos económicos se mejoraría la calidad productiva en la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	14%
2 En Desacuerdo	7	14%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	14%
4 De Acuerdo	17	34%
5 Totalmente De acuerdo	12	24%
Total	50	100%

Grafico 8:

¿Considera usted que si fuesen implementados mejores incentivos económicos se mejoraría la calidad productiva en la empresa?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 24% está muy de acuerdo que si fuesen implementados mejores incentivos económicos se mejoraría la calidad productiva en la empresa, mientras que el 34% está de acuerdo, igualmente un 14% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 14% está en desacuerdo y el 14% está totalmente en desacuerdo.

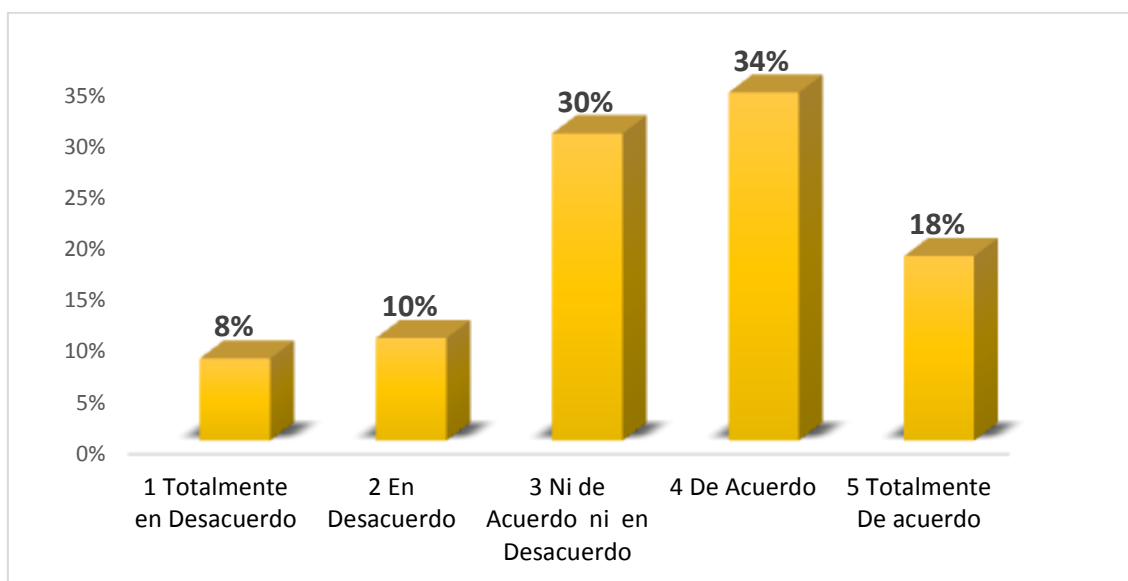
Tabla 9:

¿Cree usted, que si los esfuerzos son retribuidos económica usted y sus compañeros harían un mayor esfuerzo en sus labores?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	8%
2 En Desacuerdo	5	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	30%
4 De Acuerdo	17	34%
5 Totalmente De acuerdo	9	18%
Total	50	100%

Grafico 9:

¿Cree usted, que si los esfuerzos son retribuidos económicamente usted y sus compañeros harían un mayor esfuerzo en sus labores?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 18% está muy de acuerdo que si los esfuerzos son retribuidos económicamente harían un mayor esfuerzo en sus labores, mientras que el 34% está de acuerdo, igualmente un 30% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 10% está en desacuerdo y el 08 % está totalmente en desacuerdo.

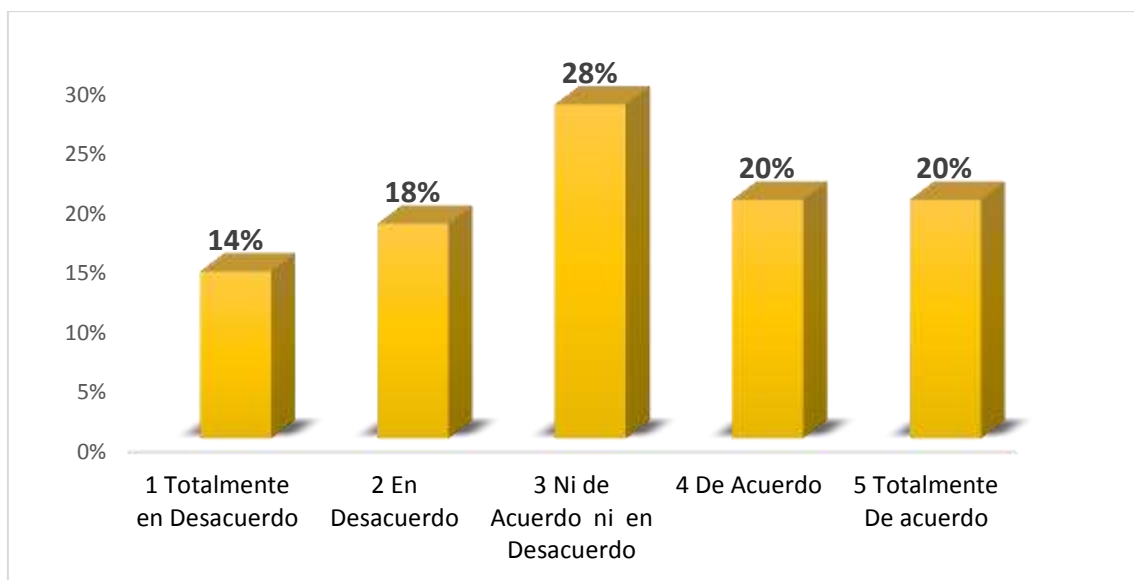
Tabla 10:

¿Considera usted, que los incentivos y premios podrían mejorarse en función de la responsabilidad operativa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	14%
2 En Desacuerdo	9	18%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	14	28%
4 De Acuerdo	10	20%
5 Totalmente De acuerdo	10	20%
Total	50	100%

Grafico 10:

¿Considera usted, que los incentivos y premios podrían mejorarse en función de la responsabilidad operativa?



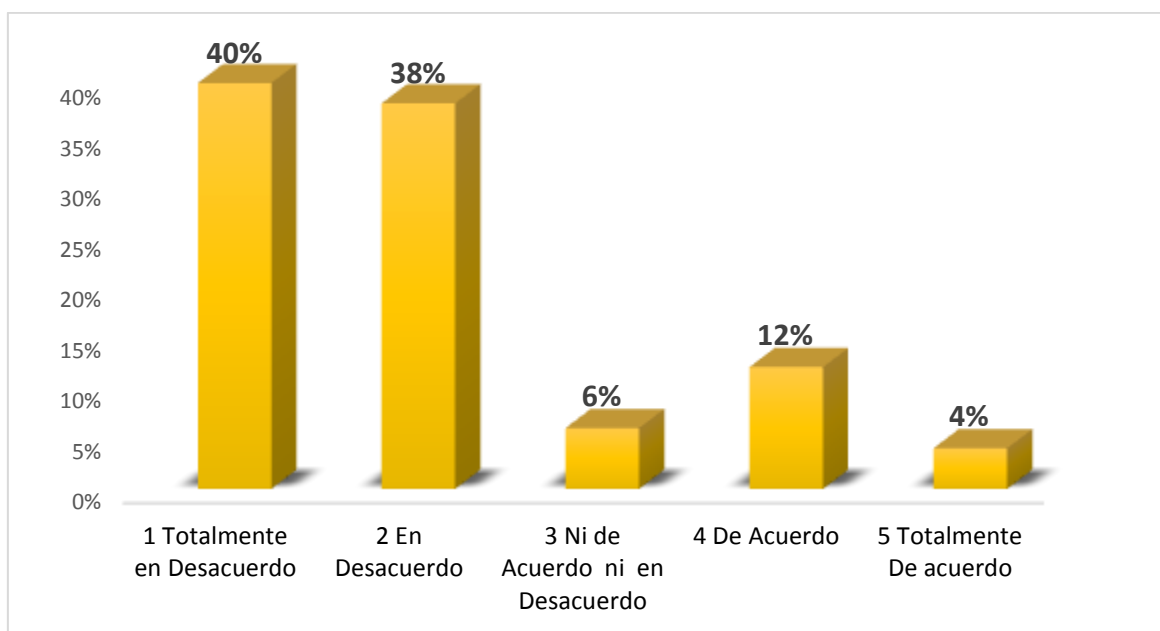
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 20% está muy de acuerdo que los incentivos y premios podrían mejorarse en función de la responsabilidad operativa, mientras que el 26% está de acuerdo, igualmente un 20% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 18% está en desacuerdo y el 14% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 11:
¿Considera usted que en la empresa Santa Clara se les permite aprender por medio de la practica?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	20	40%
2 En Desacuerdo	19	38%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	6%
4 De Acuerdo	6	12%
5 Totalmente De acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Grafico 11:
¿Considera usted que en la empresa Santa Clara se les permite aprender por medio de la práctica?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 4% está totalmente de acuerdo que, si en la empresa Santa Clara se les permite aprender por medio de la práctica, mientras que el 12% está de acuerdo, igualmente un 06 % de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 38% está en desacuerdo y el 40 % está totalmente en desacuerdo.

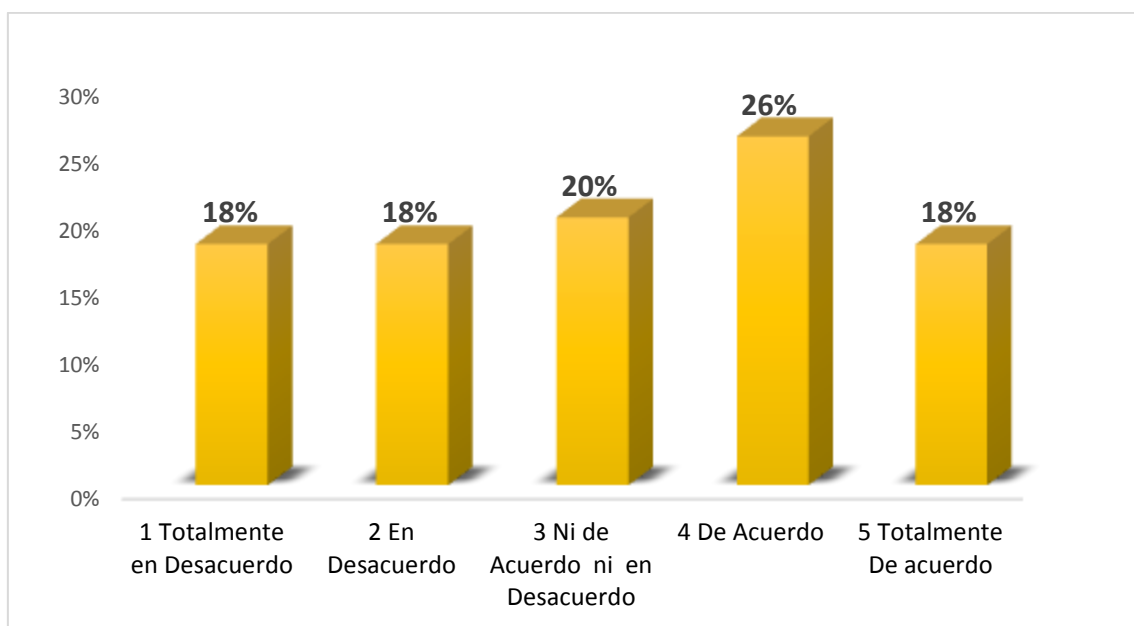
Tabla 12:

¿Considera usted, que la empresa debería permitirle a usted y sus compañeros ser autónomos en sus funciones para mejorar las actividades?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	9	18%
2 En Desacuerdo	9	18%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	20%
4 De Acuerdo	13	26%
5 Totalmente De acuerdo	9	18%
Total	50	100%

Grafico 12:

¿Considera usted, que la empresa debería permitirle a usted y sus compañeros ser autónomos en sus funciones para mejorar las actividades?



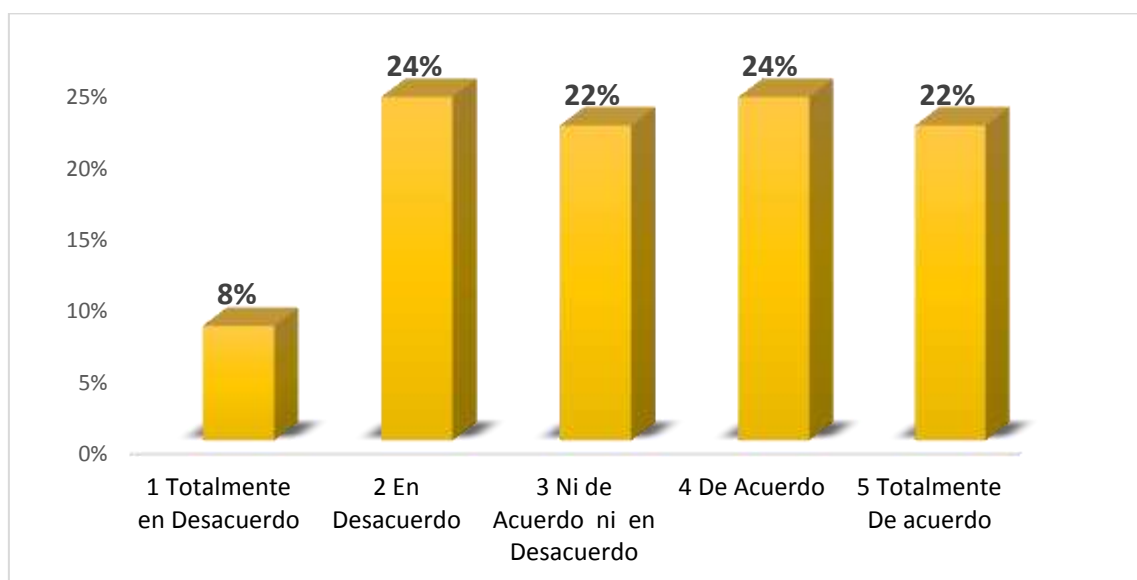
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 18% está muy de acuerdo que en la empresa deberían permitirles ser autónomos en sus funciones para mejorar las actividades, mientras que el 26% está de acuerdo, igualmente un 20% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 20% está en desacuerdo y el 20% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 13:
¿Considera usted que debería permitírseles tomar decisiones que puedan mejorar el proceso productivo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	8%
2 En Desacuerdo	12	24%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	22%
4 De Acuerdo	12	24%
5 Totalmente De acuerdo	11	22%
Total	50	100%

Grafico 13:
¿Considera usted que debería permitírseles tomar decisiones que puedan mejorar el proceso productivo?



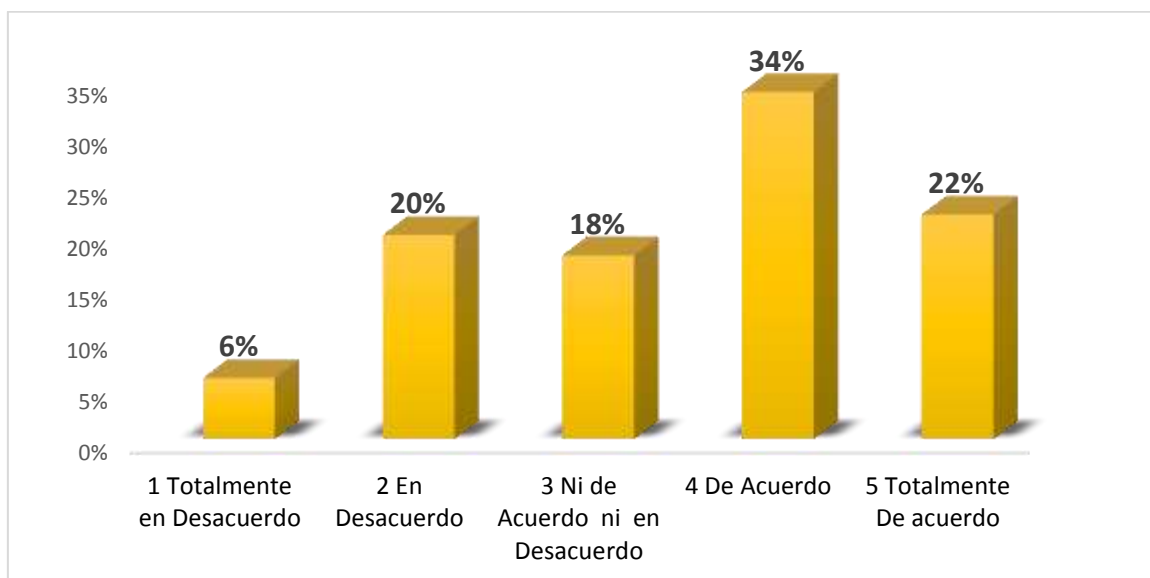
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 22% está muy de acuerdo que debería permitírseles tomar decisiones que puedan mejorar el proceso productivo, mientras que el 24% está de acuerdo, igualmente un 22% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 24% está en desacuerdo y el 08% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 14:
¿Considera usted, que la empresa debería resolver las actividades en base a manuales?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	6%
2 En Desacuerdo	10	20%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	18%
4 De Acuerdo	17	34%
5 Totalmente De acuerdo	11	22%
Total	50	100%

Grafico 14:
¿Considera usted, que la empresa debería resolver las actividades en base a manuales?



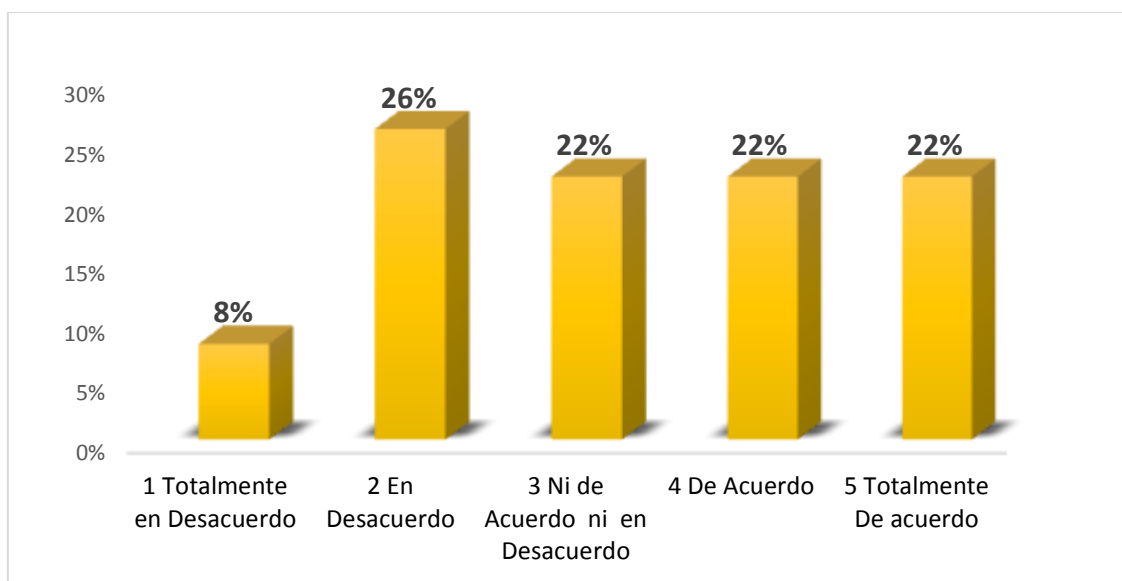
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 22% está muy de acuerdo que en la empresa debería resolver las actividades en base a manuales, mientras que el 34% está de acuerdo, igualmente un 18% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 20% está en desacuerdo y el 06% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 15:
¿Considera usted, la empresa debería resolver las actividades en base a Reglamentos de producción?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	8%
2 En Desacuerdo	13	26%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	22%
4 De Acuerdo	11	22%
5 Totalmente De acuerdo	11	22%
Total	50	100%

Grafico 15:
¿Considera usted, la empresa debería resolver las actividades en base a Reglamentos de producción?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 22% está muy de acuerdo que en la empresa debería resolver las actividades en base a Reglamentos de producción, mientras que el 22% está de acuerdo, igualmente un 22% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 26% está en desacuerdo y el 08% está totalmente en desacuerdo.

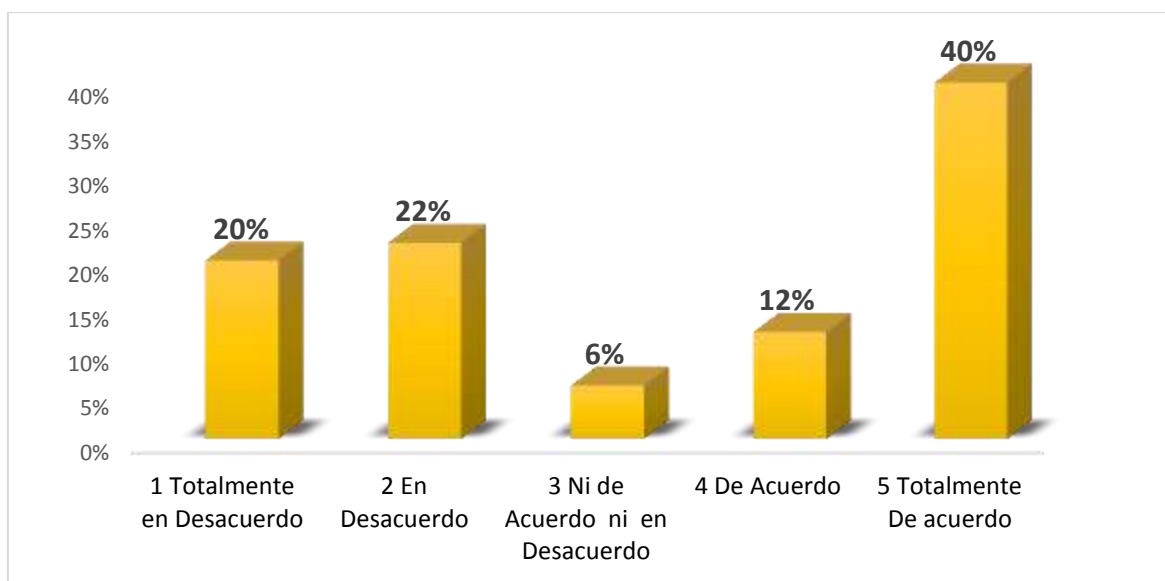
Tabla 16:

¿Considera usted, que en la empresa Santa Clara deberían implementarse instructivos según el cargo que se ocupe que reflejen la competencia necesaria y las actividades que deben ser llevadas a cabo para que la producción mejore?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	10	20%
2 En Desacuerdo	11	22%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	6%
4 De Acuerdo	6	12%
5 Totalmente De acuerdo	20	40%
Total	50	100%

Grafico 16:

¿Considera usted, que en la empresa Santa Clara deberían implementarse instructivos según el cargo que se ocupe que reflejen la competencia necesaria y las actividades que deben ser llevadas a cabo para que la producción mejore?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 40% está muy de acuerdo que en la empresa Santa Clara deberían implementarse instructivos según el cargo que se ocupe que reflejen la competencia necesaria y las actividades que deben ser llevadas a cabo para que la producción mejore, mientras que el 12% está de acuerdo, igualmente un 06% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 22% está en desacuerdo y el 20% está totalmente en desacuerdo.

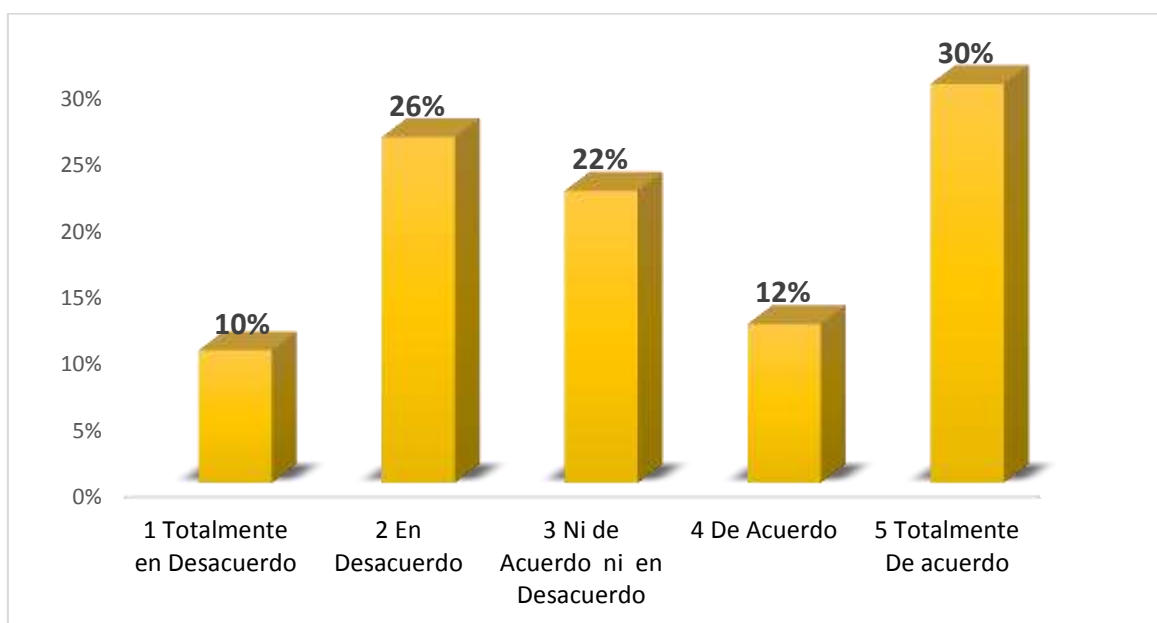
Tabla 17:

¿Considera usted que la empresa debería crear un ambiente que incite a la autoinstrucción?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	5	10%
2 En Desacuerdo	13	26%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	22%
4 De Acuerdo	6	12%
5 Totalmente De acuerdo	15	30%
Total	50	100%

Grafico 17:

¿Considera usted que la empresa debería crear un ambiente que incite a la autoinstrucción?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 30% está muy de acuerdo que en la empresa debería crear un ambiente que incite a la autoinstrucción, mientras que el 12% está de acuerdo, igualmente un 22% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 26% está en desacuerdo y el 10% está totalmente en desacuerdo.

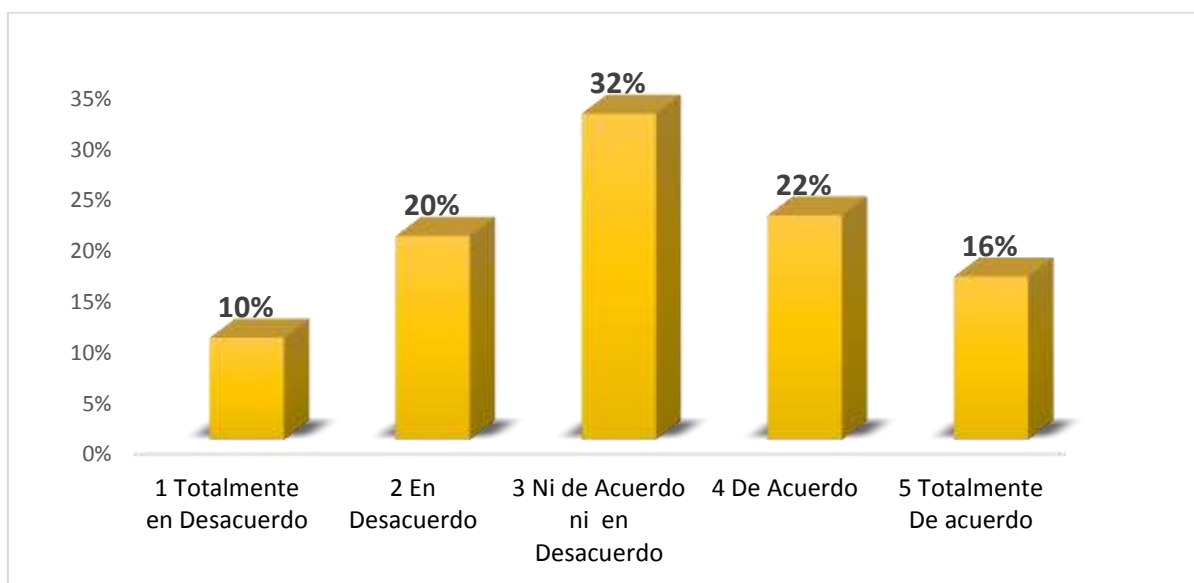
Tabla 18:

¿Considera usted que en la empresa debería permitírseles desenvolverse en ambientes de cambio continuo según su criterio como colaborador?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	5	10%
2 En Desacuerdo	10	20%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	16	32%
4 De Acuerdo	11	22%
5 Totalmente De acuerdo	8	16%
Total	50	100%

Grafico 18:

¿Considera usted que en la empresa debería permitírseles desenvolverse en ambientes de cambio continuo según su criterio como colaborador?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 16% está muy de acuerdo que en la empresa debería permitírseles desenvolverse en ambientes de cambio continuo según su criterio como colaborador, mientras que el 22% está de acuerdo, igualmente un 32% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 20% está en desacuerdo y el 10% está totalmente en desacuerdo.

5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$X^2 = \Sigma \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_o = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

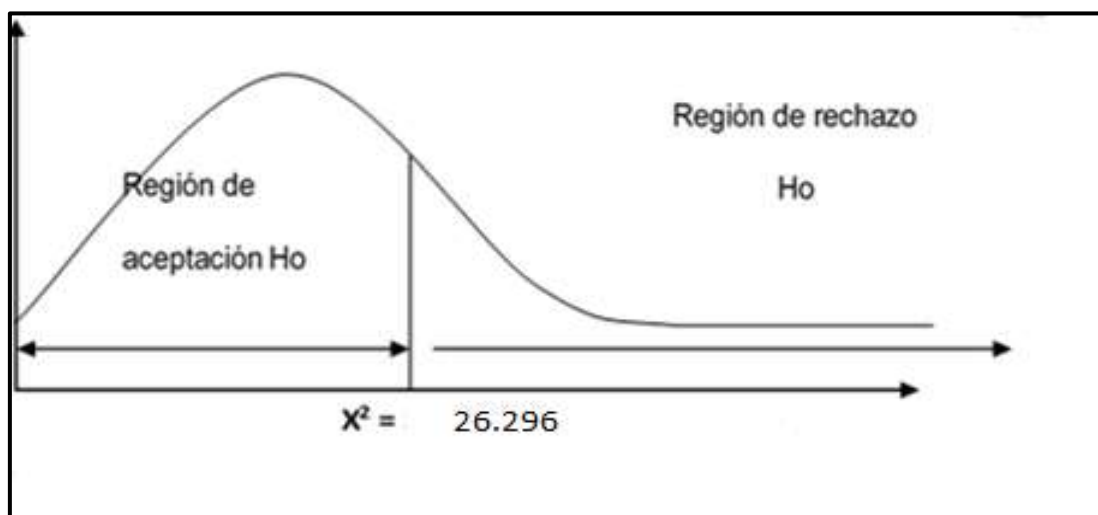
$$\begin{array}{ccccc}
 A = \frac{n_1 \times n_6}{n} & B = \frac{n_1 \times n_7}{n} & C = \frac{n_1 \times n_8}{n} & D = \frac{n_1 \times n_9}{n} & E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n} \\
 F = \frac{n_2 \times n_6}{n} & G = \frac{n_2 \times n_7}{n} & H = \frac{n_2 \times n_8}{n} & I = \frac{n_2 \times n_9}{n} & J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n} \\
 K = \frac{n_3 \times n_6}{n} & L = \frac{n_3 \times n_7}{n} & M = \frac{n_3 \times n_8}{n} & N = \frac{n_3 \times n_9}{n} & O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n} \\
 P = \frac{n_4 \times n_6}{n} & Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} & R = \frac{n_4 \times n_8}{n} & S = \frac{n_4 \times n_9}{n} & T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n} \\
 U = \frac{n_5 \times n_6}{n} & V = \frac{n_5 \times n_7}{n} & W = \frac{n_5 \times n_8}{n} & X = \frac{n_5 \times n_9}{n} & Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}
 \end{array}$$

Grafico No 19

Región de rechazo de la hipótesis nula

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:



Fuente: Elaboración propia

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 1

H1: El desempeño laboral influye positivamente en el desarrollo del capital humano de la empresa Almacenes Santa Clara S.A.C.

H0: El desempeño laboral no influye positivamente en el desarrollo del capital humano de la empresa Almacenes Santa Clara S.A.C.

Tabla No 19

Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica

	12 ¿Considera usted, que la empresa debería permitirle a usted y sus compañeros ser autónomos en sus funciones para mejorar las actividades?						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
¿Considera que su rendimiento laboral y el de sus compañeros podría mejorar si recibiesen capacitaciones continuas por parte de la empresa?	Totalmente en desacuerdo	3	1	1	0	2	7
	En desacuerdo	1	2	0	1	0	4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	6	4	0	10
	De acuerdo	4	4	3	7	3	21
	totalmente de acuerdo	1	2	0	1	4	8
	Total	9	9	10	13	9	50

Fuente: elaboración propia

Tabla No 20

Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Especifica

	12 ¿Considera usted, que la empresa debería permitirle a usted y sus compañeros ser autónomos en sus funciones para mejorar las actividades?						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
¿Considera que su rendimiento laboral y el de sus compañeros podría mejorar si recibiesen capacitaciones continuas por parte de la empresa?	Totalmente en desacuerdo	1.26	1.26	1.40	1.82	1.26	7.00
	En desacuerdo	0.72	0.72	0.80	1.04	0.72	4.00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.80	1.80	2.00	2.60	1.80	10.00
	De acuerdo	3.78	3.78	4.20	5.46	3.78	21.00
	totalmente de acuerdo	1.44	1.44	1.60	2.08	1.44	8.00
	Total	9.00	9.00	10.00	13.00	9.00	50.00

Fuente: elaboración propia

Tabla No 21***Chi cuadrada de la primera hipótesis específica***

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	3	1.26	1.74	3.03	2.40
2	1	1.26	-0.26	0.07	0.05
3	1	1.40	-0.40	0.16	0.11
4	0	1.82	-1.82	3.31	1.82
5	2	1.26	0.74	0.55	0.43
6	1	0.72	0.28	0.08	0.11
7	2	0.72	1.28	1.64	2.28
8	0	0.80	-0.80	0.64	0.80
9	1	1.04	-0.04	0.00	0.00
10	0	0.72	-0.72	0.52	0.72
11	0	1.80	-1.80	3.24	1.80
12	0	1.80	-1.80	3.24	1.80
13	6	2.00	4.00	16.00	8.00
14	4	2.60	1.40	1.96	0.75
15	0	1.80	-1.80	3.24	1.80
16	4	3.78	0.22	0.05	0.01
17	4	3.78	0.22	0.05	0.01
18	3	4.20	-1.20	1.44	0.34
19	7	5.46	1.54	2.37	0.43
20	3	3.78	-0.78	0.61	0.16
21	1	1.44	-0.44	0.19	0.13
22	2	1.44	0.56	0.31	0.22
23	0	1.60	-1.60	2.56	1.60
24	1	2.08	-1.08	1.17	0.56
25	4	1.44	2.56	6.55	4.55
					30.91

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m : Número de fila = 5

n : Número de columnas = 5

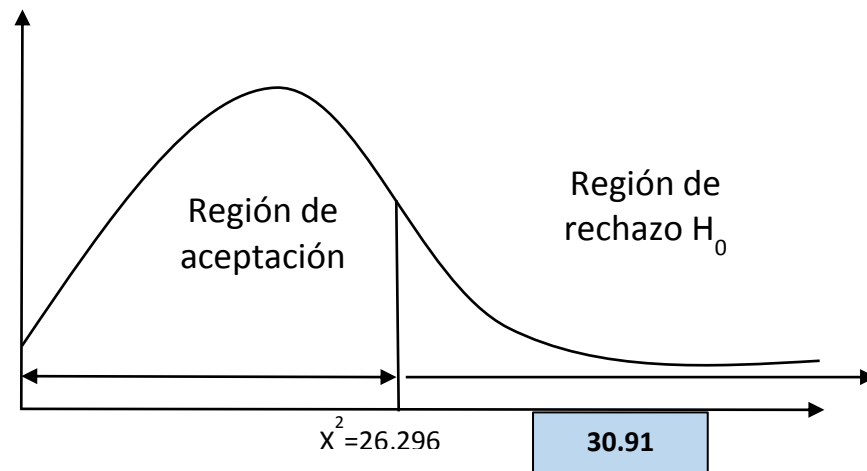
Chi cuadrado tabular

$$X^2 = 30.91$$

Grafico No 21

Chi cuadrada de la primera hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 30.91, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “El desempeño laboral no influye positivamente en el desarrollo del capital humano de la empresa Almacenes Santa Clara S.A.C.” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “El desempeño laboral influye significativamente en el desarrollo del capital humano de la empresa Almacenes Santa Clara S.A.C”

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H2: El desarrollo de habilidades influye positivamente en el desarrollo del capital humano de la empresa Almacenes Santa Clara SAC.

H0: El desarrollo de habilidades no influye positivamente en el desarrollo del capital humano de la empresa Almacenes Santa Clara SAC.

Tabla No 19

Frecuencias Observadas de la segunda Hipótesis Especifica

6 ¿Considera usted que el dominio de las habilidades operativas se vería mejorado si le ofrecen la posibilidad de superarse profesionalmente?	15 ¿Considera usted, las funciones que usted desempeña en la empresa están acorde con la responsabilidad del cargo?						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	2	2	4	0	0	8
	En desacuerdo	0	5	0	2	0	7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0	2	0	2
	De acuerdo	0	2	3	6	2	13
	totalmente de acuerdo	2	4	4	1	9	20
	Total	4	13	11	11	11	50

Fuente: elaboración propia

Tabla No 20

Frecuencias esperadas de la segunda Hipótesis Especifica

6 ¿Considera usted que el dominio de las habilidades operativas se vería mejorado si le ofrecen la posibilidad de superarse profesionalmente?	15 ¿Considera usted, las funciones que usted desempeña en la empresa están acorde con la responsabilidad del cargo?						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.64	2.08	1.76	1.76	1.76	8.00
	En desacuerdo	0.56	1.82	1.54	1.54	1.54	7.00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.16	0.52	0.44	0.44	0.44	2.00
	De acuerdo	1.04	3.38	2.86	2.86	2.86	13.00
	totalmente de acuerdo	1.60	5.20	4.40	4.40	4.40	20.00
	Total	4.00	13.00	11.00	11.00	11.00	50.00

Fuente: elaboración propia

Tabla No 21

Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	2	0.64	1.36	1.85	2.89
2	2	2.08	-0.08	0.01	0.00
3	4	1.76	2.24	5.02	2.85
4	0	1.76	-1.76	3.10	1.76
5	0	1.76	-1.76	3.10	1.76
6	0	0.56	-0.56	0.31	0.56
7	5	1.82	3.18	10.11	5.56
8	0	1.54	-1.54	2.37	1.54
9	2	1.54	0.46	0.21	0.14
10	0	1.54	-1.54	2.37	1.54
11	0	0.16	-0.16	0.03	0.16
12	0	0.52	-0.52	0.27	0.52
13	0	0.44	-0.44	0.19	0.44
14	2	0.44	1.56	2.43	5.53
15	0	0.44	-0.44	0.19	0.44
16	0	1.04	-1.04	1.08	1.04
17	2	3.38	-1.38	1.90	0.56
18	3	2.86	0.14	0.02	0.01
19	6	2.86	3.14	9.86	3.45
20	2	2.86	-0.86	0.74	0.26
21	2	1.60	0.40	0.16	0.10
22	4	5.20	-1.20	1.44	0.28
23	4	4.40	-0.40	0.16	0.04
24	1	4.40	-3.40	11.56	2.63
25	9	4.40	4.60	21.16	4.81
					38.85

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m : Número de fila = 5

n : Número de columnas = 5

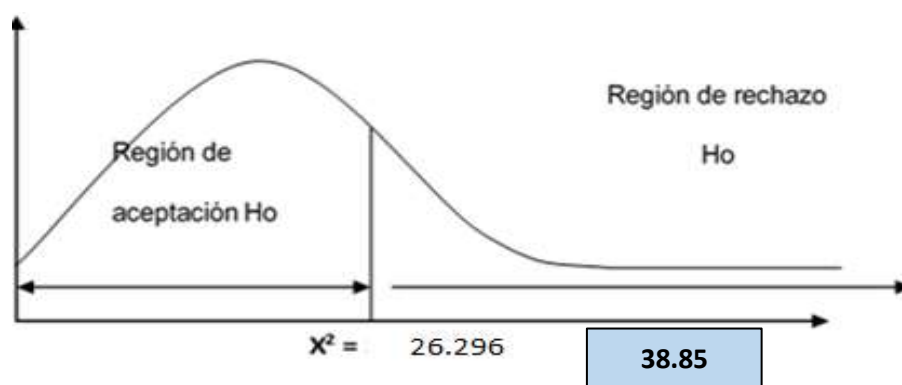
Chi cuadrado tabular

$$X^2 = 38.85$$

Gráfico No 21

Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 38.85, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “El desarrollo de habilidades no influye positivamente en el desarrollo del capital humano de la empresa Almacenes Santa Clara SAC” queda rechazada; aceptándose la segunda hipótesis específica alternativa (H_1): “El desarrollo de habilidades influye positivamente en el desarrollo del capital humano de la empresa Almacenes Santa Clara SAC”.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H2: El beneficio económico influye positivamente en el desarrollo del capital humano en la Empresa Almacenes Santa Clara S.AC.

H0: El beneficio económico no influye positivamente en el desarrollo del capital humano en la Empresa Almacenes Santa Clara S.AC

Tabla No 19

Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica

	17. ¿Considera usted que la empresa debería crear un ambiente que incite a la autoinstrucción?						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
8.¿Considera usted que si fuesen implementados mejores incentivos económicos se mejoraría la calidad productiva en la empresa?	Totalmente en desacuerdo	4	1	0	0	2	7
	En desacuerdo	0	4	1	1	1	7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	2	5	0	0	7
	De acuerdo	1	4	2	4	6	17
	totalmente de acuerdo	0	2	3	1	6	12
	Total	5	13	11	6	15	50

Fuente: elaboración propia

Tabla No 20

Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Especifica

	17 ¿Considera usted que la empresa debería crear un ambiente que incite a la autoinstrucción?						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
8.¿Considera usted que si fuesen implementados mejores incentivos económicos se mejoraría la calidad productiva en la empresa?	Totalmente en desacuerdo	0.70	1.82	1.54	0.84	2.10	7.00
	En desacuerdo	0.70	1.82	1.54	0.84	2.10	7.00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.70	1.82	1.54	0.84	2.10	7.00
	De acuerdo	1.70	4.42	3.74	2.04	5.10	17.00
	totalmente de acuerdo	1.20	3.12	2.64	1.44	3.60	12.00
	Total	5.00	13.00	11.00	6.00	15.00	50.00

Fuente: elaboración propia

Tabla No 21*Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica*

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	4	0.70	3.30	10.89	15.56
2	1	1.82	-0.82	0.67	0.37
3	0	1.54	-1.54	2.37	1.54
4	0	0.84	-0.84	0.71	0.84
5	2	2.10	-0.10	0.01	0.00
6	0	0.70	-0.70	0.49	0.70
7	4	1.82	2.18	4.75	2.61
8	1	1.54	-0.54	0.29	0.19
9	1	0.84	0.16	0.03	0.03
10	1	2.10	-1.10	1.21	0.58
11	0	0.70	-0.70	0.49	0.70
12	2	1.82	0.18	0.03	0.02
13	5	1.54	3.46	11.97	7.77
14	0	0.84	-0.84	0.71	0.84
15	0	2.10	-2.10	4.41	2.10
16	1	1.70	-0.70	0.49	0.29
17	4	4.42	-0.42	0.18	0.04
18	2	3.74	-1.74	3.03	0.81
19	4	2.04	1.96	3.84	1.88
20	6	5.10	0.90	0.81	0.16
21	0	1.20	-1.20	1.44	1.20
22	2	3.12	-1.12	1.25	0.40
23	3	2.64	0.36	0.13	0.05
24	1	1.44	-0.44	0.19	0.13
25	6	3.60	2.40	5.76	1.60
					40.42

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m : Número de fila = 5

n : Número de columnas = 5

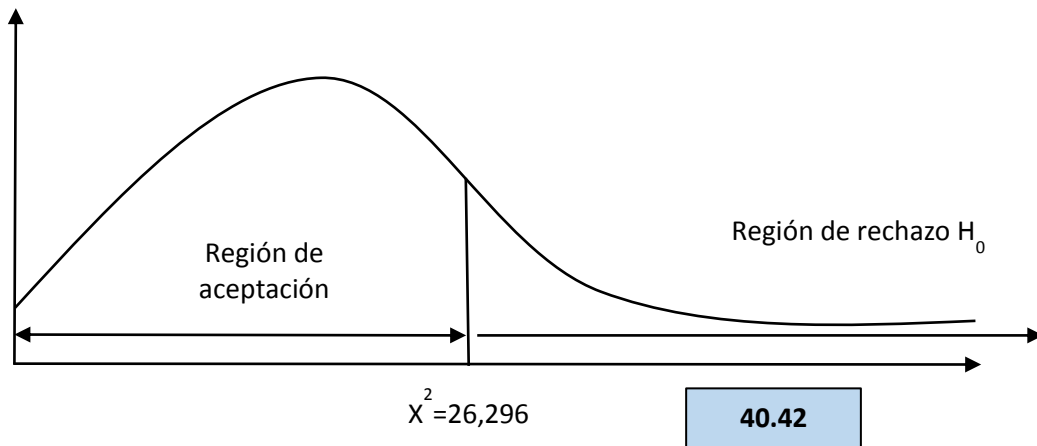
Chi cuadrado tabular

$$X^2 = 40.42$$

Grafico No 21

Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 40.42, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula (H_0): “El beneficio económico no influye positivamente en el desarrollo del capital humano en la Empresa Almacenes Santa Clara S.AC.” queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa (H_1): “El beneficio económico influye positivamente en el desarrollo del capital humano en la Empresa Almacenes Santa Clara S.AC.”

HIPÓTESIS GENERAL.

HG: La capacitación influye positivamente en el desarrollo del capital humano en la empresa Almacenes Santa Clara SAC.

H0: La capacitación no influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la empresa Almacenes Santa Clara SAC.

Tabla No 19

Frecuencias Observadas de la Hipótesis General

TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 3	7	4	10	21	8	50
Pregunta 12	9	9	10	13	9	50
Pregunta 6	8	7	2	13	20	50
Pregunta 15	4	13	11	11	11	50
Pregunta 8	7	7	7	17	12	50
Pregunt1 17	5	13	11	6	15	50
Total	40	53	51	81	75	300

Fuente: elaboración propia

Tabla No 20

Frecuencias esperadas de la Hipótesis General

TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 3	6.67	8.83	8.50	13.50	12.50	50.00
Pregunta 12	6.67	8.83	8.50	13.50	12.50	50.00
Pregunta 6	6.67	8.83	8.50	13.50	12.50	50.00
Pregunta 15	6.67	8.83	8.50	13.50	12.50	50.00
Pregunta 8	6.67	8.83	8.50	13.50	12.50	50.00
Pregunt1 17	6.67	8.83	8.50	13.50	12.50	50.00
Total	40	53	51	81	75	300

Fuente: elaboración propia

Tabla No 21***Chi cuadrada de la Hipótesis general***

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	7	6.67	0.33	0.11	0.02
2	4	8.83	-4.83	23.36	2.64
3	10	8.50	1.50	2.25	0.26
4	21	13.50	7.50	56.25	4.17
5	8	12.50	-4.50	20.25	1.62
6	9	6.67	2.33	5.44	0.82
7	9	8.83	0.17	0.03	0.00
8	10	8.50	1.50	2.25	0.26
9	13	13.50	-0.50	0.25	0.02
10	9	12.50	-3.50	12.25	0.98
11	8	6.67	1.33	1.78	0.27
12	7	8.83	-1.83	3.36	0.38
13	2	8.50	-6.50	42.25	4.97
14	13	13.50	-0.50	0.25	0.02
15	20	12.50	7.50	56.25	4.50
16	4	6.67	-2.67	7.11	1.07
17	13	8.83	4.17	17.36	1.97
18	11	8.50	2.50	6.25	0.74
19	11	13.50	-2.50	6.25	0.46
20	11	12.50	-1.50	2.25	0.18
21	7	6.67	0.33	0.11	0.02
22	7	8.83	-1.83	3.36	0.38
23	7	8.50	-1.50	2.25	0.26
24	17	13.50	3.50	12.25	0.91
25	12	12.50	-0.50	0.25	0.02
26	5	6.67	-1.67	2.78	0.42
27	13	8.83	4.17	17.36	1.97
28	11	8.50	2.50	6.25	0.74
29	6	13.50	-7.50	56.25	4.17
30	15	12.50	2.50	6.25	0.50
					34.72

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 20$

m : Número de fila = 6

n : Número de columnas = 5

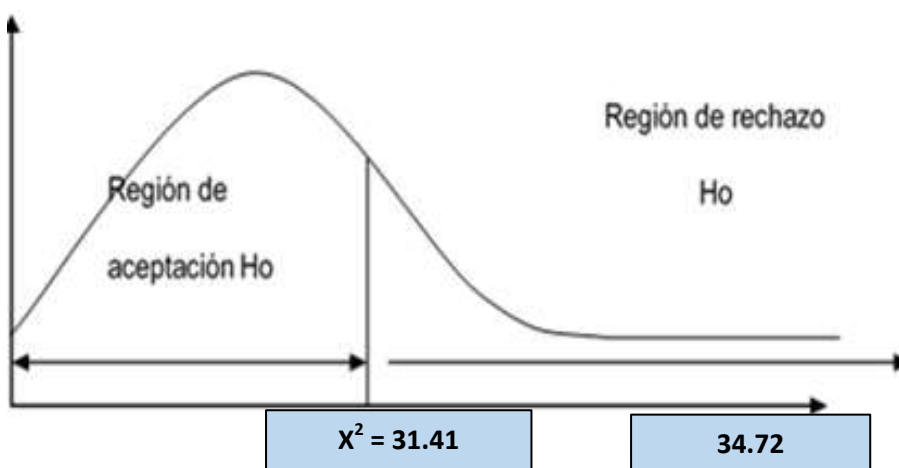
Chi cuadrado tabular

$X^2 = 31.41$

Grafico No 21

Chi cuadrada de la Hipótesis General

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 34.72, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi-cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la hipótesis general nula (H_0): “La capacitación no influye significativamente en el desarrollo del capital humano de la empresa Almacenes Santa Clara SAC” queda rechazada; aceptándose la hipótesis general alternativa (H_1): “La capacitación

influye significativamente en el desarrollo del capital humano de la empresa Almacenes Santa Clara SAC”.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El trabajo de investigación presenta como título “Influencia de la capacitación en el desarrollo del capital humano de la empresa almacenes Santa Clara S.A.C. ” la cual que se construyó en base a teorías existentes, siendo el objetivo general: determinar si la capacitación influye en el desarrollo del capital humano en la empresa Almacenes Santa Clara S.A.C; para la recolección de datos se empleó dos encuestas, la capacitación constituida por 10 preguntas y el capital humano constituido por 8 preguntas, aplicados a 135 trabajadores de la empresa de estudio.

A partir de los hallazgos encontrados se acepta la hipótesis general que establece que existe influencia de la capacitación en el desarrollo del capital humano en la empresa Almacenes Santa Clara S.A.C; además estos resultados concuerdan con los obtenidos por Ruty (2007) puesto a que en su investigación demuestra que implantar actividades de capacitación ha influido en el cumplimiento de las actividades laborales y, por otra parte, también se afianzan con lo evidenciado por Vergara (2015) sus resultado reflejaron que la capacitación como un programa continuo de formación es una herramienta fiable capaz de orientar el proceso de toma de decisiones.

Mediante los resultados obtenidos se acepta la primera hipótesis alternativa que establece que el desempeño laboral influye positivamente en el desarrollo del capital humano de la Empresa Almacenes Santa Clara S.A.C; este hallazgo se afianza con la investigación realizada por Rosas (2013) porque el plan de capacitación que fue implementado ayudó a mejorar las condiciones de trabajo y actualmente se está cumpliendo a un 69% de productividad, se espera que estos avances aumenten con el paso del tiempo. También se pudo encontrar evidencia que los resultados son similares a los obtenidos por Vélchez (2018) su estudio demostró que existe una relación significativa según $p=0,000$ entre las variables

gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús; tomando en cuenta que un buen manejo del talento humano genera un desempeño laboral eficiente.

De acuerdo a los resultados encontrados se acepta la segunda hipótesis alternativa general que establece que existe el desarrollo de habilidades influye en el desarrollo del capital humano en la empresa Almacenes Santa Clara S.A.C; esto se pudo contrastar los resultados obtenidos por Cruz, (2015), en donde afirma que la gestión del talento humano incide directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Ahorro y Crédito nuestra Señora del Rosario y, es similar al obtenido en la investigación por Gonzales (2013), en el cual por medio de una caracterización del personal comenzó con un proceso de cambio y, para ello fue necesario identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades con el fin de iniciar un proceso de transformación que se centrará en la formación y el desarrollo de sus habilidades.

De acuerdo a los resultados obtenidos se acepta la tercera hipótesis alternativa general que establece que el beneficio económico influye positivamente en el desarrollo del capital humano en la Empresa Almacenes Santa Clara S.A.C, lo cual se puede sustentar mediante la teoría del incentivo presentada por Tarango (2010) quien establece que los incentivos son un medio para propiciar o reducir determinadas conductas en los empleadas, es decir si un empleado percibe beneficios este modificará sus comportamientos en pro de alcanzar la recompensa

CONCLUSIONES

- Se ha demostrado que la capacitación influye positivamente en el desarrollo del capital humano en la empresa Almacenes Santa Clara S.A.C lo cual implica que las capacitaciones se relacionan con el desarrollo humano afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la hipótesis general alternativa queda aceptada; debido a que el resultado del estadístico tiene un valor de 34.72, lo que indica que es mayor al valor de 31.41 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada..
- Se ha demostrado que desempeño laboral influye positivamente en el desarrollo del capital humano en la empresa Almacenes Santa Clara S.A.C lo cual implica que las capacitaciones se relacionan con el desarrollo del capital humano afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la hipótesis específica alternativa queda aceptada; debido a que el resultado del estadístico tiene un valor de 30.91, lo que indica que es mayor al valor de 26.29 es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada..
- Se ha demostrado que el desarrollo de habilidades influye positivamente en el desarrollo del capital humano en la empresa Almacenes Santa Clara S.A.C lo cual implica que la capacitación se relaciona con el desarrollo humano afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la hipótesis específica alternativa queda aceptada; debido a que el resultado del estadístico tiene un valor de 38.85 que indica que es mayor al valor de 26.29 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.

- Se ha demostrado que los beneficios económicos influyen positivamente en el desarrollo del capital humano en la empresa Almacenes Santa Clara S.A.C lo cual implica que la capacitación se relaciona con el desarrollo humano afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la hipótesis específica alternativa queda aceptada; debido a que el resultado del estadístico tiene un valor de 40.42, lo que indica que es mayor al valor de 26.29 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada..

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Gerente de la Empresa Almacenes Santa Clara, Implementar un plan de capacitación de tal manera que mejore el desempeño de los trabajadores de la empresa a fin de que se constituya en una ventaja competitiva y lograr la fidelización de los clientes. Efectuar una evaluación trimestral sobre la satisfacción del cliente a través de la metodología del cliente incognito para poder tomar medidas correctivas y mejorar el desempeño del trabajador.
- Recomendamos al Gerente de la Empresa Almacenes Santa Clara, evaluar el desempeño del trabajador trimestralmente a fin de determinar las falencias y debilidades en cuanto a su desempeño y de esta manera establecer un plan de capacitación y los ítems más relevantes en cuento de los programas de capacitación.
- Es importante que el Gerente de la Empresa Almacenes Santa Clara, organice programas de desarrollo de habilidades de tal manera que su desempeño sea óptimo asimismo fomentar habilidades de trabajo en equipo y liderazgo para lograr sinergia entre sus compañeros de tal manera que se logra un mayor rendimiento de su desempeño.
- Se recomienda que el Gerente de la Empresa Almacenes Santa Clara, establezca un plan de beneficios económicos que implique incentivos, reconocimientos, reconocimiento de beneficios sociales, bonos por productividad a la vez complementar con beneficios intangibles como darle la oportunidad de estudiar y lograr su desarrollo profesional.

BIBLIOGRAFÍA

Alles, M. (2005). *Desarrollo del talento humano: basado en competencias*.

Granica. Obtenido de

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/detail.action?docID=3186069>.

Álvarez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Obtenido de

<http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2495/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Araujo, M., & Leal, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior pública*. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3218188.pdf>

Aquino, Vola y Arecco (1993). *Recursos Humanos para no especialistas*. Bs. As., Macchi.

Arias, F., & Heredia, V. (2006). *Administración del Recurso Humano para el alto desempeño*.

Baptista, M., Fernandez, C., & Hernandez, R. (2014). *Metodología de la investigación*. D.F, México: McGRaw - Hill Education.

Barrios, Y. (2012). Pymempresario. Obtenido de La importancia de la capacitación: <http://www.pymempresario.com/2012/07/la-importancia-de-lacapacitacion/>

Cardona, M., Montes, I., Vásquez, I., Villegas, M., & Brito, T. (2007). *Capital Humano: Una mirada desde la educación y la experiencia laboral*.

Obtenido de publicaciones.eafit.edu.co/index.php/cuadernos-investigacion/article/.../1287/1166

- Carrillo, Y. (2012). Capacitación. Acatlan: Universidad Nacional Autonoma de México.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos, el capital Humano de las Organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. DF, México: McGrawHill.
- Chumpitaz, C. (2004). *Sistema de capacitación continua y mejoramiento de la competencia profesional” Caso de la Langostinera Geminis S.A. Tumbes –Perú*. Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/mapa_competencias_como_base_de_referencia.pdf
- Cruz, M. (2015). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222-Huamachuco: 2015*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4557>
- Diez, J., & Abreu, J. (2009). Impacto de la capacitación interna en la productividad y estandarización de procesos productivos. México: Universidad Autonoma de Nuevo León.
- Elton Mayo et al (2003, 1933). *The Human Problems of an Industrial Civilization*. Routledge.
- Fayol, H. (1995). *Principios de la Administración Científica*. DF: El Ateneo .
- Filippi, G., & Zubieta, E. (2010). *Psicología y trabajo, una relación posible*. Eudeba. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3193697&query=capacitaci%25C3%25B3n%2Blaboral>
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional: Enfoque para América Latina* (1era ed ed.). México: Pearson Education.
- García, M. (2010). *Desarrollo de Programas de Capacitación*.

- González, M. (2013). *Gestión del talento humano en el proceso de transformación del instituto universitario de tecnología del Estado Bolívar*. Obtenido de <https://ideas.repec.org/a/erv/tlatem/y2013i137.html>
- Grados, J. (2000). *Capacitación y Desarrollo de Personal*. México: Trillas.
- Gratton, L. (2001). *Estrategias de capital humano*. Madrid : Prentice Hall.
- Hall, R. (1992). *Organizaciones. Estructuras, procesos y resultados*. Mexico: Prentice Hall.
- Hernandez, S. (2014). *Metodología de la investigación*. D.F: McGRAW-HILL.
- Hidalgo, L. (1998). *Gestión de la Capacitación en las Organizaciones*. Lima: Ministerio de Salud Perú.
- Hurtado de Barrera, J. (1995). *El proyecto de investigación. Comprensión holística de la investigación*. Quiron.
- Itami, H., & Roehl, T. (1987). *Mobilizing invisible assets*. Cambridge: Harvard University Press.
- Ivanevich, J. (2005). *Administración Recursos Humanos*. México.
- Jiménez, G. (2016). *Gestión del talento humano para el "Comisariato Popular N° 1 en ventanas"*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7464/1/TUBADM034-2016.pdf>
- Kolb, D. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Prentice- Hall.
- León, E. (2013). *Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu2*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/De%20Leon-Edy.pdf>
- Louart, Pierre (2000). *Gestión de los Recursos Humanos*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

- Media, A. L. (20 de Septiembre de 2015). América Latina: Importancia de la capacitación virtual. Obtenido de <http://www.americalearningmedia.com/edicion-015/173-noticias/2091-america-latina-importancia-de-la-capacitacion-virtual-para-el-sectorlogistico>.
- Mondy, R., & Noe, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. DF: Pearson Education.
- Nadler, L., & Nadler, Z. (1994). *Developing Human Resources*. EE.UU.
- Normas ISO 9001. (2008). Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. Obtenido de http://www.cusur.udg.mx/sgc/docs/controlados/ISO%209001_2008%20%20es.pdf
- Ordóñez Ordóñez, Miguel (2000). La nueva gestión de los recursos humanos. Barcelona: Gestión 2000, 1997. 416 p. ISBN 84-8088-081-3.
- Osorio, & Espinosa. (1995). Gestión del desempeño: Integración de competencias y objetivos. *Revista Capital Humano. SEP, VIII(81)*, 36-42.
- Pinedo, C., & Quispe, L. (2017). *La Gestión Del Talento Humano Y Su Influencia En La Motivación En Los Colaboradores Administrativos De La Empresa Petrex S.A*. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2829/1/2017_Pinedo_La-gestion-del-talento-humano.pdf
- Ramos, P. (2012). *Recursos humanos* (2da ed.). ICB. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=5809757&query=recursos%2Bhumanos>
- Richard, C., & Trahair, A. (2005). *Elton Mayo: The Humanist Temper*. Routledge.
- Rodríguez, J., & Morales, S. (2008). La Capacitación en las Organizaciones Modernas. México: UACH.

- Robbins, S., Descenzo, D., & Coulter, M. (2008). *Fundamentos de administración*. Pearson.
- Rosas, N. (2013). *Diseño de un plan de capacitación para la mejora continua en Logra más allá de la red S.C.* Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:QcgFkyuQxaQJ:www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/600/3/almeida_je.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
- Rutty, M. (2007). *Evaluación de impacto en la capacitación de recursos humanos*. Obtenido de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1186_RuttyMG.pdf
- Serrano, L. (1998). Capital humano, estructura sectorial y crecimiento en las regiones españolas. *IVIE WP-EC*, 98-104.
- Siliceo Alfonso (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. Editorial Limusa, 2006 - 246 páginas.
- Tarango, J. (2010). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Cano Pina. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3226852&query=recursos%2Bhumanos>
- Unidad de Capacitación y Gestión/ Ministerio de Educación. (2011). *Diagnostico de necesidades de la sede central*. Obtenido de http://www.dar.org.pe/archivos/publicación/66_diagnosticos_capacidades_redd.pdf
- Valle, R. (1995). *La gestión estratégica de los recursos humanos*. Buenos Aires: Addison Wesley Iberoamericana.
- Vergara, G. (2015). *Propuesta metodológica de indicadores del impacto de la capacitación en programas formativos por competencias en una*

organización de servicios. Obtenido de
<http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/UNALM/1663>

Vilchez, S. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado corazón de Jesús – Lima, enero 2018*. Obtenido de
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1711/MAESTRO%20-%20Vilchez%20Paz%2c%20Stefany%20Bernita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Wether, & Davis. (s.f.). *administración de Recursos Humanos: Capital Humano de las empresas*. México.

Anexo N° 01

V1 Capacitación

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
Desempeño laboral						
1	¿Considera usted, que las funciones que realiza en la empresa están acorde con el desempeño laboral?	1	2	3	4	5
2	¿Cree usted que se deberían realizar evaluaciones de desempeño para identificar la calidad de las actividades?	1	2	3	4	5
3	¿Considera que su rendimiento laboral y el de sus compañeros podría mejorar si recibiesen capacitaciones continuas por parte de la empresa?	1	2	3	4	5
Desarrollo de habilidades						
4	¿Cree usted que las capacitaciones implementadas por parte de la empresa han mejorado sus habilidades operativas?	1	2	3	4	5
5	¿Considera que si usted y sus compañeros reciben capacitación continua podría tomar mayores responsabilidades en la empresa?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que el dominio de las habilidades operativas se vería mejorado si le ofrecen la posibilidad de superarse profesionalmente?	1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que si se le capacita podría adquirir nuevas técnicas para mejorar su trabajo?	1	2	3	4	5
Beneficios económicos						
8	¿Considera usted que si fuesen implementados mejores incentivos económicos se mejoraría la calidad productiva en la empresa?	1	2	3	4	5
9	¿Cree usted, que si los esfuerzos son retribuidos económica usted y sus compañeros harían un mayor esfuerzo en sus labores?	1	2	3	4	5
10	¿Considera usted, que los incentivos y premios podrían mejorarse en función de la responsabilidad operativa?	1	2	3	4	5

ANEXO N° 02

V2 Capital humano

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
Innovación						
1	¿Considera usted que en la empresa Santa Clara se les permite aprender por medio de la practica?	1	2	3	4	5
2	¿Considera usted, que la empresa debería permitirle a usted y sus compañeros ser autónomos en sus funciones para mejorar las actividades?	1	2	3	4	5
3	¿Considera usted que debería permitirseles tomar decisiones que puedan mejorar el proceso productivo?	1	2	3	4	5
Calidad						
4	¿Considera usted, que la empresa debería resolver las actividades en base a manuales?	1	2	3	4	5
5	¿Considera usted, la empresa debería resolver las actividades en base a Reglamentos de producción?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted, que en la empresa Santa Clara deberían implementarse instructivos según el cargo que se ocupe que reflejen la competencia necesaria y las actividades que deben ser llevadas a cabo para que la producción mejore?	1	2	3	4	5
Inversión						
7	¿Considera usted que la empresa debería crear un ambiente que incite a la auto instrucción?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que en la empresa debería permitirseles desenvolverse en ambientes de cambio continuo según su criterio como colaborador?	1	2	3	4	5